UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO- 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor

Bach. Jara Fustamante Britaldo Aladino

Asesor

Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad.

Pimentel-Perú

2018

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO- 2017

Autor

Bach. Jara Fustamante Britaldo Aladino

Asesor

Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad.

Pimentel-Perú

2018

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO- 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor (a):
Bach. Jara Fustamante Britaldo Aladino

Pimentel – Perú
2018

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO- 2017

Asesor: Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo _____
Firma

Presidente: Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando _____
Firma

Secretaria: Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa _____
Firma

Vocal: Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica _____
Firma

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, que con su poder ha iluminado mi mente y me ha dado la inteligencia necesaria para poder superar cualquier adversidad.

A mi pequeña hijita Emily Haillie quien con su sonrisa de bebé me ha dado las fuerzas y el aliento para seguir adelante, convirtiéndose en el tesoro más preciado de mi vida.

El Autor.

AGRADECIMIENTO:

A Dios todopoderoso, por ser él quien ha iluminado mi mente para poder superar todas las adversidades y obstáculos que se han podido presentar.

A mis padres Eusebio Jara y Adelinda Fustamante, por ser ellos quienes sentaron las bases de mi educación.

A todos los maestros de la USS que a lo largo de mi carrera profesional han contribuido con sus conocimientos.

A la gloriosa Policía Nacional del Perú, en especial a todo el personal PNP del Escuadrón Verde-Chiclayo, por las muestras de compañerismo y apoyo.

El Autor.

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO- 2017

QUALITY OF THE SERVICE AND SATISFACTION OF THE USER IN THE EXTERNAL CONSULTATION SERVICE OF THE NORTH REGIONAL HOSPITAL SANIDAD- PNP- CHICLAYO- 2017

Jara Fustamante, Britaldo Aladino.

RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo. Para la cual se realizó un estudio de tipo cuantitativa, Descriptiva, con un diseño no experimental y Transversal, donde se contó con una población de 8 346 usuarios que son los asegurados en el fondo de seguro policial (FOSPOLI), determinando una muestra de 367 personas entre usuarios y acompañantes a quienes se les aplicó una encuesta utilizando como instrumento el modelo SERVQUAL modificado y aprobado con RM N° 527-2011, por el MINSA, para ser utilizado como Guía Técnica para la evaluación de satisfacción de los usuarios de los hospitales y entidades públicas dedicadas al cuidado de la salud, al ser adaptado a la presente investigación se obtuvo los datos para el presente estudio.

Los resultados de la investigación muestran que la calidad del servicio es mala con un promedio de 51.47%, donde se observa que en las dimensiones Elementos tangibles y Fiabilidad no se supera el nivel mínimo exigible que es de 50%, con promedios de 48.92% y 45.28%, siendo estas dos dimensiones consideradas que brindan un servicio pésimo; las dimensiones Capacidad de Respuesta con un promedio de 50.52%, Seguridad con un 57.92% y Empatía con un 54.70%, superan el mínimo exigible pero no cumplen con las expectativas de los usuarios ya que éstos mostraron expectativas altas, cumpliéndolo en lo más mínimo, generando una brecha más amplia entre la calidad recibida y la calidad esperada, la cual vendría a ser la brecha de insatisfacción; al aplicarse los rangos para determinar los niveles de satisfacción arroja que el nivel de satisfacción es de

Insatisfechos, estos niveles se ven influenciados directamente por la calidad del servicio y las expectativas previas que son relativamente altas, donde el promedio de la brecha de insatisfacción es de -43.38%; por lo que se tiene que la calidad del servicio influye negativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP.

Palabras clave: Calidad del servicio y Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The current research had as general objective to determine the influence of the quality of the service on the level of satisfaction of the user of the outpatient clinic of the Regional Hospital of the Northern Sanidad-PNP-Chiclayo. For which a quantitative and applied study was carried out, with a non-experimental, Transversal, Descriptive and Correlational design, where there was a population of 8,346 users who are insured in the police insurance fund (FOSPOLI) , determining a sample of 367 people among users and companions to whom a survey was applied using as an instrument the modified SERVQUAL modified and approved with RM N° 527-2011, by the MINSA, to be used how Technical Guide for the evaluation of satisfaction of users of the hospitals and public entities dedicated to health care, to be adapted to the present investigation the data for the present study was obtained.

The results of the investigation show that the quality of the service is bad with an average 51.47%, where it is observed that in the dimensions of tangible elements and Reliability the minimum required level that is 50%, with averages of 48.92% and 45.28%, these two dimensions being considered as providing a terrible service, the Response Capacity dimensions with an average of 50.52%, Security with a 57.92% and Empathy with a 54.70%, exceed the minimum required but they don´t fulfill the expectations of the users since they showed high expectations, fulfilling it in the least, generating a wider gap between the quality received and the expected quality, which would be the dissatisfaction gap; when the ranges are applied to determine the levels of satisfaction, the level of satisfaction is Dissatisfied, these levels are directly influenced between the quality of the service and the previous expectations that are relatively high, where the average the dissatisfaction gap is of 43.38%; therefore the quality of the service has a negative effect on the satisfaction of the user of the outpatient clinic of the Regional Hospital of Norte Sanidad PNP.

Keywords: Quality of service and user satisfaction.

ÍNDICE

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO: v
RESUMEN. vi
ABSTRACT viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN. 13
1.1. Situación Problemática 16
1.2. Formulación del problema 20
1.3. Hipótesis 20
1.4. Objetivos de la Investigación 21
1.4.1. Objetivo general. 21
1.4.2. Objetivos específicos. 21
1.5. Justificación e importancia 21
1.5.1. Justificación teórica. 21
1.5.2. Justificación práctica. 22
1.5.3. Justificación social. 22
1.6. Trabajos previos 22
1.6.1. En el Contexto Internacional. 22
1.6.2. En el contexto nacional. 26
1.6.3. En el contexto local. 30
1.7. Marco teórico 31
1.7.1. Calidad del servicio. 32
1.7.2. Satisfacción del usuario. 42
CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODOS. 50
2.1. Tipo y diseño de la investigación 50
2.1.1. Tipo de Investigación. 50
2.1.2. Diseño de Investigación. 50
2.2. Métodos de investigación 51
2.3. Población y Muestra 51
2.3.1. Población. 51
2.3.2. Muestra. 52
2.4. Variables y operacionalización 52
2.4.1. Variables. 52
2.4.2. Operacionalización de variables. 53

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 55
2.5.1. Técnicas de recolección de datos. 55
2.5.2. Instrumento de recolección de datos. 56
2.6. Procedimiento para la recolección de datos 56
2.6.1. Procedimiento durante la aplicación de la encuesta. 57
2.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los Datos. 57
2.8. Criterios éticos 60
2.9. Criterios de rigor científico 61
CAPÍTULO III: RESULTADOS 62
1.8. Análisis de resultados en tablas y figuras 62
1.8.1. Análisis de los datos generales en estudio. 62
1.8.2. Evaluación y análisis de la variable calidad del servicio en el área de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, por dimensiones. 66
1.8.3. Evaluación y análisis de la variable satisfacción del Usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, por dimensiones. 72
1.8.4. Análisis de satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP. 79
1.9. Discusión de resultados 88
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 97
4.1. Conclusiones 97
4.2. Recomendaciones. 99
REFERENCIAS 101
ANEXOS. 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de la Calidad del Servicio. 47
Tabla 2. Operacionalización variable Independiente; (perspectivas). 53
Tabla 3. Operacionalización variable Dependiente. 54
Tabla 4. Distribución de los usuarios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. Según su sexo. 62
Tabla 5. Condición del encuestado- área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. 63
Tabla 6. Grado de los encuestados- área de consulta externa del HRN- Sanidad PNP-2017. 63
Tabla 7. Edad de los encuestados- área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP- 2017. 64
Tabla 8. Usuarios atendidos en consultorios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. 65
Tabla 9. Calidad del servicio "Elementos tangibles". 67
Tabla 10. Calidad del servicio "Fiabilidad". 68
Tabla 11. Calidad del servicio "Capacidad de respuesta". 69
Tabla 12. Calidad del servicio "Seguridad". 70
Tabla 13. Calidad del servicio "Empatía". 71
Tabla 14. Nivel de Satisfacción del usuario "Elementos tangibles". 73
Tabla 15. Nivel de Satisfacción del usuario "Fiabilidad". 74
Tabla 16. Nivel de Satisfacción del usuario "Capacidad de respuesta". 75
Tabla 17. Nivel de Satisfacción del usuario "Seguridad". 76
Tabla 18. Nivel de Satisfacción del usuario "Empatía". 77
Tabla 19. Resultado general de la investigación. 79
Tabla 20. Promedios por cada dimensión, indicadores e ítems en el test de las variables en investigación (Calidad del servicio y Satisfacción del usuario). 80
Tabla 21. Promedios por dimensiones. 84
Tabla 22. Análisis de correlación de Spearman. 86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Para análisis de la Calidad del servicio. 58
Figura 2: Distribución de los Usuarios del área de consulta externa del HRN- sanidad PNP 2017- según su sexo. 62
Figura 3: Condición del encuestado- HRN- Sanidad PNP-2017. 63
Figura 4: Grado de los encuestados- área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. 64
Figura 5: Edad de los usuarios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. 65
Figura 6: Consultorios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. 66
Figura 7: Calidad del servicio- elementos tangibles. 67
Figura 8: Calidad del servicio- Fiabilidad. 68
Figura 9: Calidad del servicio- Capacidad de respuesta. 69
Figura 10: Calidad de servicio- Seguridad. 70
Figura 11: Calidad del servicio- Empatía. 71
Figura 12: Nivel de satisfacción del usuario - Elementos tangibles. 73
Figura 13: Nivel de Satisfacción del usuario- Fiabilidad. 74
Figura 14: Nivel de satisfacción del usuario- Capacidad de respuesta. 75
Figura 15: Nivel de satisfacción del usuario- Seguridad. 76
Figura 16: Nivel de satisfacción del usuario- Empatía. 77
Figura 17: Resultado general calidad del servicio y satisfacción del usuario. 79
Figura 18: Promedio de la calidad del servicio y satisfacción del usuario. 80
Figura 19: Criterio medir el nivel de satisfacción de los usuarios HRN- Sanidad PNP-2017. 83

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

Conocer el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que brindan las entidades públicas prestadoras del servicio de salud es un reto que se viene desarrollando los últimos años con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios a partir de evaluaciones de satisfacción del usuario, ya que se ha percibido una creciente insatisfacción en los usuarios del sistema de salud, es por ello que se debe emplear evaluaciones periódicas a fin de conocer de cerca la situación actual y a partir de estos resultados tomar las decisiones más asertivas para direccionar y adoptar estrategias de la mejora.

Con la finalidad de conocer de qué manera la calidad del servicio influirá en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP se ha optado por evaluar directamente a los usuarios del mismo, ya que previamente a iniciar la investigación se realizó visitas donde los usuarios mostraron su descontento y malestar con los diversos servicios de esta área; para ello se revisó la literatura de las variables independiente y dependiente a fin de aclarar la temática y luego de la avaluación directa con a través de entrevistas y encuestas realizar el análisis y el diagnostico situacional, a fin de dar con el meollo del problema para proponer mejoras y/o recomendaciones para proponer en forma estratégica mejoras. Sin embargo a fin de tener en claro el tema en investigación, tenemos:

Pizzo (construyendo una definición de calidad del servicio, setiembre 06, 2013) afirma en su publicación que calidad en el servicio es el ofrecimiento de un servicio adecuado, accesible, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia.

La satisfacción del usuario es el resultado más importante de brindar un servicio de calidad, ya que esta influye en forma determinante en su comportamiento. La satisfacción de los usuarios, no solo está ligado a la calidad de los servicios sino también a sus expectativas que cada uno tiene con respecto a los servicios que espera. (MINSA, 2012); asimismo Philip Kotler (citado por Thompson, satisfacción del cliente, 20 julio, 2013),

define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Teniendo en cuenta la gran utilidad del SERVQUAL en las evaluaciones de calidad del servicio, no siendo ajena a la presente investigación, se encontró que el MINSA había adaptado este modelo para evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud de todo el país, es por ello que aprobó la RM N° 527- 2011- MINSA, del 11 de Julio del 2011, siendo la guía técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios en hospitales públicos, la cual fue aprobada, con el fin de estandarizar la evaluación de la calidad a partir la satisfacción de los usuarios; es por ello que para la presente investigación se ha modificado de acuerdo a las necesidad.

Presentándose la necesidad de conocer de qué manera la calidad del servicio influirá en la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Norte Sanidad PNP de Chiclayo; se tiene como hipótesis: H0: La calidad del servicio influye de manera positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional del Norte- Sanidad PNP, H1: La calidad del servicio influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional del Norte- Sanidad PNP.

Para ello se tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo- 2017; para lo cual se tuvo cuatro objetivos específicos: Evaluar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017, evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017, analizar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017, diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.

La investigación estuvo enfocada a evaluar, analizar, diagnosticar y determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, al conocer el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, servirá de base para adoptar las medidas correctivas en las dimensiones donde se detectó falencias, siendo las de más urgente atención las que presenten mayor brecha de insatisfacción, proponiendo las medidas correctivas en busca de mejorar la calidad del servicio y de esta manera brindar un servicio satisfactorio, brindando un aporte para que la decisión de aplicar las medidas correctivas favorezca al personal PNP usuario y contribuyendo con la mejora de la imagen institucional.

La presente investigación se desarrolló en cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Primer Capítulo abarca la Introducción, donde se desarrolla la realidad problemática, formulación del problema, hipótesis, objetivos general y específicos, justificación e importancia del estudio, trabajos previos y marco teórico.

El Segundo Capítulo contiene el Material y Métodos, entre ellos se encuentra el tipo y diseño de investigación, métodos de la investigación, población y muestra, variable operacionalizacional, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad de instrumentos, procedimiento de análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico.

El Tercer Capítulo contiene los Resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y gráficos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, juntamente se encuentra la discusión de resultados.

El Cuarto Capítulo contiene las conclusiones de la investigación y las recomendaciones en base a las conclusiones.

1.1. Situación Problemática

El Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP, es un hospital administrado por personal asimilado a la Policía Nacional del Perú, está dirigido exclusivamente a la atención de la familia policial, entre éstos se encuentran los efectivos policiales que lo llaman "titular", los padres, esposa e hijos menores de edad y/o mayores de edad con aptitudes especiales quienes serían los "beneficiarios", pero para obtener este beneficio previamente deben ser registrados a solicitud del titular del seguro, son éstos los que cuentan con el seguro policial (FOSPOLI), los cuales en calidad de usuarios experimentan y viven en carne propia la problemática que actualmente está pasando mencionada institución y por ende son los que reciben los servicios de consulta externa del mencionado nosocomio, teniendo una problemática que no es de ayer ni de hoy, sino que viene arrastrando desde hace años y que es similar a los problemas que pasan la mayoría de hospitales públicos del país.

La problemática que actualmente atraviesa el área de consulta externa del Hospital Regional del Norte- Sanidad PNP, está ligada a la calidad del servicio que se brinda al público usuario, el mismo que es percibido como insatisfactorio, esto debido a muchos factores que influyen de forma directa e indirectamente en la calidad del servicio que se brinda al personal PNP y los beneficiarios, conllevado a generar un problema central de mal servicio, trayendo como efectos descontento y malestar en el público usuario, generando un clima de desconfianza y descontento, provocando que los usuarios (clientes) busquen atenderse en otros centros de salud entre clínicas u otros, donde dejan su beneficio de seguro para invertir en su salud, porque allí encuentran los servicios y atención que esperan; entonces ¿Qué se debe hacer para mejorar la calidad en los servicios de consulta externa y recuperar la confianza y la imagen de ésta institución?, ¿qué es lo que se debe mejorar para alcanzar un nivel estándar de satisfacción?, para conocerlo es necesario investigar y descubrir en que componentes de la calidad se encuentra falencias y que generarían la problemática actual y a partir de allí poder dar la receta necesaria.

Durante las constantes visitas y conversaciones con los usuarios del mencionado nosocomio, se ha logrado identificar que la raíz del problema podría ser:

La falta de coordinación y organización para ejecutar las diversas tareas que se presenta en el hospital, ya que se puede observar que no existe una adecuada comunicación entre el área de Admisión y los consultorios, esta falta de coordinación causa a que muchas veces se den citas con horarios montados, con un lapso menor a lo que normalmente se emplea durante una consulta o intervención médica o simplemente citas en horarios que los médicos de turno no se van a encontrar en sus consultorios.

Los médicos muchas veces no se encuentran, pese a que habían citado a sus pacientes para tal o cual horario, esto es debido a lo tratado en el párrafo anterior, problema que genera que el paciente o usuario percibe una falta de empatía del médico, tomándolo como que a los médicos no les importa su salud, que no hay un control por parte de la administración del hospital; además, los médicos demuestran una falta de empatía con los usuarios, esto es generado por lo que según mencionan algunos usuarios que el estado les otorga un grado de oficial superior a los médicos asimilados, provocando a que éstos abusando de ese grado hacen lo que quieren y los usuarios que en su mayoría son personal de suboficiales o subalternos de armas se sientan limitados a expresar un reclamo, provocando a que el personal PNP se sienta reprimido y por ende renegado, ya que acuden al centro de salud con intenciones de que sean atendidos como normalmente se debe atender a un paciente o un usuario que en este caso se encuentra mal de salud, recibiendo más bien coacción para "aceptar lo que hay" como su beneficio de seguro policial.

La infraestructura inadecuada, la falta de coordinación entre las áreas, sumado a que los doctores no se encuentran o simplemente no cumplen con los horarios de las citas ocasiona que se generen largas colas y por ende hacinamiento en los pasadizos que son usados como sala de espera, donde se genera un aspecto de zozobra y un clima de inseguridad entre el público asistente; sumado a esto no se encuentra medicinas en la farmacia FOSPOLI, hechos que son percibidos por los usuarios como un mal servicio, provocando descontento, desconfianza y resentimiento por parte de los usuarios.

Otro de los problemas que no debe dejarse de lado, es la igualdad y la necesidad de atención sin padrinazgos, ya que por tratarse de un hospital destinado para la atención del personal policial y sus beneficiarios, la forma de la atención muchas veces es diferenciado donde los grados, jerarquías y la llamada "vara" prevalecen.

Por lo antes mencionado hace que el personal PNP tenga un concepto de "abandono" en lo que respecta a los beneficios de salud que por ley el estado peruano debe de brindar a los integrantes y beneficiarios del seguro policial, actos que influyen indirectamente en el rendimiento o entrega al servicio policial por parte de los efectivos encargados de hacer cumplir la ley.

En el contexto Internacional

Álvarez y Faizal (2013) manifiestan que "la calidad en las instituciones de servicio de salud, siempre ha aparecido como un intangible", en este contexto citan a Avedis Donabedian, de la escuela de salud Pública de Michigan, quien indica que la "calidad en los servicios de salud es un atributo de la atención médica que puede darse en grado diversos, define como el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos del paciente (…) se entiende por calidad en las prestaciones del servicio de salud cuando se ve reflejada en su estructura y procesos de atención, calidad técnica en los servicios de salud, lo cual consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica. (p.147).

Editorial CEP S.L (2016) la calidad es un proceso continuo el cual debe ser monitoreado, para poder garantizar determinado servicio de salud, en este contexto, ha tenido a bien dar la clasificación de la calidad asistencial, donde indica la clasificación Vuori; las principales serian: Efectividad, eficiencia, adecuación, nivel científico-técnico; las adicionales: Accesibilidad, competencia, relaciones personales, seguridad, comodidad, satisfacción (usuario y trabajadores). (p.240).

En el contexto nacional

Grández (2017), la satisfacción de los pacientes es uno de los aspectos humanísticos, considerado por Avedis Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los usuarios, asimismo la calidad de atención es un compromiso, que requiere recurrir a todos los elementos existentes para alcanzarla… Hoy los pacientes están buscando profesionales… que no sólo

> resuelvan sus problemas de salud, sino que los escuchen y comprendan. (p.12).

Alarcón (2015) indica que el nivel de satisfacción global de los pacientes atendidos en los consultorios de Medicina Interna de los Hospitales de Arequipa, 2015 fue aceptable. Las perspectiva no supera las expectativas en casi todos los casos, siendo mayores las brechas en pacientes de educación primaria, procedencia urbano-marginal, usuarios del SIS y de menor ingreso económico; y neutras en pacientes de zona rural. La percepción de satisfacción no supera las expectativas en las dimensiones de seguridad, empatía, capacidad de respuesta y es casi neutra para la tangibilidad; pero en la fiabilidad si se superan las expectativas, en opinión de los pacientes evaluados. (p.50).

Rivera (2015), en su investigación "Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica"; cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de acuerdo a sus expectativas y percepciones en cuanto a calidad de atención en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional Luis N. Sáenz; en el que obtuvo como resultados un nivel alto de las expectativas con un X= 4.48 de percepción por la atención recibida. Mostrando niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones. Fiabilidad (69.9%), Capacidad de respuesta (67.8%), Seguridad (60.3%), empatía (59.7%) y tangibilidad (82.0%). El nivel de insatisfacción percibido es similar en las diferentes variables demográficas. Concluyendo que los usuarios mostraron un alto nivel de expectativas, esperando un servicio que solucione sus problemas de salud, encontrando a la vez un nivel medio de percepciones debido a las falencias que observaron.

En el contexto local

Mejía y Rivera (2016) indican que en su investigación realizada en el servicio del emergencia de Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo atendidos en los meses de enero – marzo, los pacientes son de los diferentes distritos de Chiclayo y otros departamentos aledaños, personas con escasos recursos económicos; el hospital en cuento a su infraestructura y equipamiento presenta grandes limitaciones, se ve superada por la cantidad de pacientes que supera su capacidad, obligando a que los pacientes sean atendidos en los pasadizos, sumado a que el número de pacientes supera a la cantidad

estándar del número por enfermero; generando malestar en los usuarios y estrés en personal que labora en este nosocomio.

> En tanto en el Hospital Regional de Lambayeque, El Dr. Percy Díaz Morón, Jefe del Departamento de Apoyo al Tratamiento, indicó que la implementación de una plataforma de reclamos, quejas y sugerencias para promover la participación ciudadana con el fin de mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios…buscando facilitar al paciente la comunicación y resolución de sus quejas, sugerencias y reclamaciones; incrementar el nivel de su satisfacción, y a la vez proporcionarle acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo. RPP Noticias (octubre 20, 2015).

> La oficina regional de la Contraloría de la República publicó el Operativo Control Salud 2016 sobre el estado situacional de los 50 establecimientos en la región, y el déficit de equipo médico fue uno de los tantos riesgos identificados en esta diligencia. Que al menos el 80% de los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA), ubicados en la región Lambayeque, carece de equipamiento médico, lo que genera riesgos en la calidad de atención de los pacientes. La República (noviembre 20, 2016).

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la calidad del servicio influirá en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital regional del Norte- Sanidad PNP- Chiclayo 2017?

1.3. Hipótesis

H0: La calidad del servicio influye de manera positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional del Norte- Sanidad PNP.

H1: La calidad del servicio influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional del Norte- Sanidad PNP.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo-2017.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Evaluar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.
- Analizar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.
- Diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.

1.5. Justificación e importancia

1.5.1. Justificación teórica.

La presente investigación tiene justificación teórica puesto que a través de la investigación se contribuye al conocimiento, así como lo sostiene Moreno (Metodología de la investigación pautas para hacer tesis, agosto 7, 2013) donde señala que son todos los conocimientos que brindará el estudio sobre el objeto investigado, de esta manera tenemos que la presente investigación brinda todos los conocimientos teniendo en cuenta las variables y definiéndolo según la literatura de diversos autores así como estudios anteriores a éste.

1.5.2. Justificación práctica.

Criollo (Justificación, agosto 24, 2012), afirma que se dice que tiene una justificación práctica cuando "su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo"; es por ello que la presente investigación tiene una justificación práctica porque al analizar y diagnosticar la calidad del servicio y la manera en que influye en la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP; se conoce el comportamiento de cada variable (Calidad del servicio y satisfacción del usuario) generando un estudio de referencia para otras investigaciones en donde se presente situaciones similares a las que aquí se plantea.

1.5.3. Justificación social.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalan que la justificación social, se refiere al aporte que brinda una investigación a una problemática detectada a un nivel institucional y social.

Tiene una justificación social ya que está enfocado en que después de analizar, evaluar y conocer de cerca el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, servirá como base para adoptar las medidas correctivas en las dimensiones donde se detecte las falencias, recomendando su uso. Esto se verá reflejado en la mejora de la calidad del servicio a los beneficiarios (la familia policial), al personal que labora en el HRN- Sanidad PNP y a la mejora de la imagen institucional, ya que las acciones que debe tomar el hospital se refleja en los resultados obtenidos y lo propuesto como solución para la problemática encontrada.

1.6. Trabajos previos

1.6.1. En el Contexto Internacional.

Piedrasanta (2014), en su tesis "Servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango", obteniendo el título de licenciada en administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, donde el objetivo es analizar cómo es el servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango, donde obtuvo como resultados que la mayoría considera que el tiempo de

espera es el adecuado pues se trabaja mediante citas programadas, cuentan con buena organización y son puntuales; mientras que algunos opinan que sí es extenso el tiempo que deben esperar para ser atendidos, esto debido a la demanda de pacientes, a la programación inadecuada de las citas, además de mencionar la falta de personal y de puntualidad por parte del médico y en ocasiones del paciente. Concluyendo que consideran que prestan un servicio de calidad, hay puntualidad y organización, además de guardar las normas de higiene necesarias, cuentan con el equipo adecuado, materiales de calidad y precios accesibles; sin embargo para otros, el servicio al cliente es catalogado dentro de muy bueno, bueno y regular, debido a que se mencionaron algunas deficiencias en el mismo; según la opinión de la mayoría de los sujetos estudiados las estrategias en el servicio al cliente en las clínicas odontológicas son: Servicio de calidad poniendo su atención en las necesidades del cliente, diagnóstico clínico correspondiente, capacitan al personal para la prestación de un servicio eficiente, incluyen un plan educacional y programas de salud orientados a instruir a los clientes, mantienen una buena comunicación con los clientes y entre todo el equipo de trabajo, se programan y confirman citas además de respetarlas para no crear molestia en los pacientes; también se mencionó que cuentan con distractores como revistas, libros, folletos y televisión. Finalmente recomienda trabajar en la mejora continua para prestar un servicio de excelencia para todos sus pacientes, mantener una estrecha comunicación con sus clientes, lo cual les permitirá para identificar sus necesidades y obtener una descripción más clara y exacta sobre lo que los clientes desean y esperan de la clínica y así brindarles siempre la atención y solución adecuada.

Esta investigación nos da una visión clara de cuán importante es para una organización la calidad del servicio que brinde a sus clientes, más aun las dedicadas al cuidado de la salud, donde indica que los clientes valoran los factores como: Tiempos de espera, la comunicación con los usuarios, la responsabilidad de los doctores en el cumplimiento de los horarios de las citas, los planes educacionales en temas de salud dirigido a los usuarios; recomendando la mejora continua como estrategia para alcanzar la calidad de los servicios y por ende la satisfacción de los clientes. Esta investigación ayuda dando los lineamientos y factores que se debe tener en cuenta en la calidad del servicio que se debe brindar a los clientes en una organización dedicada al cuidado de la salud, factores que deben ser evaluados y analizados para identificar las posibles falacias, donde después de ello podamos considerar las medidas para mejorar gradualmente la calidad del servicio

y la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, ya que en esta investigación los usuarios en su mayoría consideran que se brinda un servicio de calidad.

Orozco, Henao y Londoño (2013), en su tesis "Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas-ESE", para obtener la especialización en salud a distancia por la Universidad Católica, Manizales de Colombia, la cual tiene como objetivo desarrollar un proceso de investigación para determinar y analizar el nivel de satisfacción existente en los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital departamental de San José de Marulanda Caldas ESE. Obteniendo como resultados que el 65% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención recibida por médicos y auxiliares fue buena, un 20% excelente, 9% regular y el 6% mala; donde el 85% de los usuarios indican que si están satisfechos. Concluyendo durante su investigación que la humanización en salud, la comunicación y el compromiso con la atención al usuario son factores fundamentales en la calidad del servicio y la satisfacción por el mismo. Finalmente Recomienda un cambio en la cultura en este sentido un cambio de actitud del equipo de salud hacia el usuario, cultivar la solidaridad, abordar temas de ética y valores, establecer talleres de sensibilización, aplicar procesos y procedimientos básicos donde prime la ética y la atención humanizada, además realizar una capacitación continua y de calidad en la prestación de los procesos.

La presente investigación es incluida porque a diferencia de la mencionada anteriormente, ésta considera otros factores adicionales como la humanización en salud y el compromiso con la atención al paciente, dando una alternativa aditiva para evaluar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio. La humanización en salud, vendría a ser la empatía con los pacientes, comprometiéndose y solidarizándose con sus problemas; además el autor al recomendar un cambio de cultura abordando un cambio de actitud del equipo hacia el usuario, cultivar la solidaridad, abordar temas de ética y valores, talleres de sensibilización, nos da una idea de tareas estratégicas para disminuir brechas de insatisfacción, antecedentes que serían útiles en la presente investigación.

Abad y Pincay (2014), en su tesis "Análisis de la calidad del servicio del cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de

seguros de Guayaquil", para obtener el título de Ingeniería Comercial con Mención en Marketing de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador, cuyo objetivo es Analizar la calidad del servicio interno y externo en la empresa aseguradora de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas; obteniendo como resultados que las falencias encontradas son en su mayoría en las áreas de contacto con el cliente, tales como: atención al cliente, siniestros y emisión, personal del área de atención al cliente no tiene una buena actitud de coordinar con los demás departamentos de la organización motivando una baja percepción de calidad del servicio, asimismo indican que no cuenta con una cultura organizacional, no difunden sus valores, no utilizan parámetros de atención, mostrando una actitud pésima, donde pocos trabajadores demuestran interés, no se invierte en capacitación para todos los departamentos, haciéndolo solo para el área comercial. Concluyendo que se evidencian diferencias entre la calidad del servicio y la cultura organizacional, incumpliendo hasta en un 80% de la producción emitida, identificando que el mayor inconveniente es el contacto con el cliente, debido a que no se tiene parámetros para una cultura de servicio, su error es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita conocer su desempeño, otro de los problemas seria la demora en los trámites y no buscar la mejora constante. Finalmente recomiendan establecer ciertos planes de acción que vayan enfocados a sus trabajadores, implementando una cultura organizacional y promover la calidad del servicio mediante campañas, así como realizar evaluaciones periódicas a su personal a fin de identificar sus falencias y aplicar las medidas correctivas, promoviendo la estimulación para los trabajadores con mayor desempeño.

Esta investigación nos permite entender la importancia de analizar y evaluar la calidad del servicio en forma periódica en las organizaciones, así como evaluar el desempeño de los colaboradores, lo cual nos ayuda a identificar ¿cómo estamos llegando a nuestros clientes?, ¿cómo nos ven los usuarios?, identificando cómo nos perciben en cuanto a la calidad del servicio que brinda la organización y su nivel de satisfacción de usuarios, con respecto a los servicios que ésta ofrece. Además nos da a entender el papel que juegan los clientes internos (colaboradores) con relación a brindar un servicio de calidad para los clientes externos (usuarios), donde los parámetros de atención al cliente son muy importantes. Antecedentes y problemática expuesta que sirve a la presente investigación a fin de no caer en sucesos similares, sino más bien aprender de los errores

de ésta organización, donde según la investigación han evaluado los aspectos y las causas de sus falencias; por lo que se tomará en cuenta en la presente investigación.

1.6.2. En el contexto nacional.

Quispe (2015), en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015", Obteniendo el título de Administrador de Empresas por la Universidad Nacional José María Arguedas- Andahuaylas. Donde tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. Obteniendo como resultados que la calidad del servicio es buena representada por el 30.2%, excelente con 29.6% mala y pésima con el 20.1% cada uno del total de encuestados; sin embargo en cuanto a la satisfacción indica que encontró que los usuarios indicaron que es mala con un 30.2%. Concluyendo que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario; del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Finalmente recomienda incrementar personal de médicos altamente capacitados en traumatología y que éstos muestren un trato amable y cordial con los usuarios, así como crear programas de prevención.

La presente investigación nos da una idea clara de cómo se relacionan las variables de investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde podemos ver la influencia de una en la otra. Sirviendo como guía para poder ahondar la investigación.

Redhead (2015), en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013"- Lima, Obteniendo el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud por la Universidad Mayor de San Marcos. Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo. Obteniendo como resultados que existe una relación directa con la satisfacción del usuario, obteniendo un Spearman 0.609 y al analizar las hipótesis específicas se determinó que en general el Spearman es mayor a 0.50, interpretando que a una mayor calidad del servicio hay una mayor satisfacción del usuario. Concluyendo que en todas sus dimensiones la

calidad del servicio se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuario y la satisfacción del usuario es regular. Finalmente recomienda realizar una investigación semestralmente de la calidad del servicio, así como de la satisfacción del usuario, instalar mayor número de asientos para la sala de espera de consultorios.

La presente investigación es de importancia tomarlo en cuenta como antecedente a esta investigación ya que teniendo en cuenta la situación problemática y la relación de variables con la presente investigación, permite identificar con más claridad las variables de estudio y su relación entre éstas sirviendo como guía para tomar decisiones y ciertas medidas durante la investigación del tema en mención.

Merino y Reyes (2014), en su tesis "Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú", obteniendo el título de Ingeniero en Estadística e Informática de la Universidad San Martin de Porres-Lima. Cuyo objetivo fue desarrollar un modelo que permitiera comprender cómo se comportan las variables asociadas a la calidad del servicio al usuario de consulta externa en establecimientos de salud del Perú. Del cual Obtuvo como resultados que las variables sociodemográficas tales como: el nivel educativo, ingresos, impactaron en forma negativa en el nivel de satisfacción por el servicio, indicando que a menor nivel educativo mayor satisfacción; la demora en cuanto a tiempo de espera; las relaciones interpersonales; la calidad de atención del personal médico, no médico y administrativo, así como la calidad de la infraestructura, son los factores que determinan en mayor medida la satisfacción por los servicios brindados en consulta externa. Concluyendo que las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa de los establecimientos de salud del Perú son: La calidad del servicio recibida del personal médico, personal no médico y administrativo; tiempo de espera, así como los aspectos tangibles del hospital. Finalmente recomienda ejecutar estudios en forma anual con el objetivo de efectuar análisis comparativos de mejora de la calidad en los servicios, colocar nuevas ítems y/o variables que permitan medir con más precisión la calidad del servicio.

La presente investigación es considerada porque ha sido un estudio de manera genérica en consulta externa de todos los establecimientos de salud del Perú, sirviendo a nuestra investigación porque ayudará en el análisis de la calidad de servicio al usuario y la

satisfacción de éste. Se rescata las variables de impacto en la satisfacción, quizá no tomándose la variable nivel de estudio, sino las otras variables como son: nivel de ingresos, tiempo de espera, relaciones interpersonales personal médico, no médico y administrativo versus usuario, así como la calidad de infraestructura, aspectos que pueden influir directamente en la percepción de calidad del servicio y su satisfacción por el mismo en el Hospital Regional del Norte Sanidad PNP.

Mendocilla (2015), en su tesis "Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Nacional Alberto sabogal Sologuren-Lima 2015", obteniendo el grado de Maestra en gestión estratégica de calidad y auditoria médica, la cual tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre del 2015. Obteniendo como resultados que la satisfacción del usuario externo de dicho nosocomio es del 64.8% frente a una insatisfacción del 35.2%, teniendo que las dimensiones que muestran mayor satisfacción son las de capacidad de respuesta con un 78.8%, seguridad con un 80.8%, empatía con un 73.6% y los aspectos tangibles con un 61%; sin embargo la dimensión que demuestra insatisfacción es la dimensión de fiabilidad con un 64.8% esto es debido a que no cubre sus expectativas de los usuarios al no dar un adecuado informe para los trámites administrativos, dando citas prolongadas, demora en la atención, no se respeta el horario programado en las citas de consultorio externo. Concluyendo que no se encuentran diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores sociodemográficos (sexo, grado de instrucción, grupos etarios y tipo de seguro del usuario) respecto a la percepción de calidad del servicio que oferta en los consultorios. Finalmente recomienda socializar el estudio a las autoridades del nosocomio que permita adaptar políticas y medidas necesarias, implementar un sistema de control a través de tickets el cual permita controlar el orden de llegada de los usuarios y/o pacientes, capacitación al personal para la atención, así como renovar en forma periódica los letreros y señalización.

Esta investigación es muy importante como antecedente para la presente investigación ya que ésta en su desarrollo adapta las políticas establecidas para conocer la satisfacción de los clientes, identificando las dimensiones de la calidad del servicio y su influencia de éstos en la satisfacción del usuario, detallando cómo influyen en cada una de

las cinco dimensiones en la satisfacción total del usuario, adaptando el modelo SERVQUAL para la su desarrollo.

Yupanqui y Chico (2015), en su investigación "Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014", publicado en la revista de investigación científica SCIENDO de la Universidad Nacional de Trujillo. Cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, Trujillo- 2014. Obteniendo como resultado que los pacientes asegurados que son atendidos en la Clínica Peruano Americana están satisfechos con la calidad de atención que se brinda, en el aspecto Seguridad y Fiabilidad, mientras que están Regularmente Satisfechos e Insatisfechos con respecto a las dimensiones de Elementos Tangibles (instalaciones físicas, falta de comodidad en las salas de espera, la que no es agradable por estar ubicada en el pasadizo de las escaleras y se cruza con los accesos de admisión, caja y farmacia), Capacidad de respuesta y variables que intervienen en la satisfacción de la calidad de servicio de salud, como tener la empatía, la información sea clara y comodidad al preguntar sus dudas y que estas sean escuchadas, que los trabajadores coordinen o se apoyen. Concluyendo que el nivel de satisfacción global del paciente asegurado, demuestra insatisfacción 51.2% (regularmente satisfecho 38.2% más insatisfecho 13.0%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud que brinda la Clínica Peruano Americana, que las dimensiones Tangible, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son las que están con mayor insatisfacción.

La presente investigación nos muestra claramente cómo se puede observar y evaluar la satisfacción de los usuarios haciéndolo desde un todo integral o al deducir se puede realizar por dimensiones, obteniendo de esta manera información más específica para la investigación y toma de decisiones, convirtiéndolo como un antecedente para el análisis de calidad del servicio en cualquier centro de salud, ya que está relacionado en forma directa las variables que toma el SERVQUAL o el SERVQHOS para analizar y evaluar la calidad del servicio con relación a la satisfacción de los usuarios; al relacionarlo con nuestra investigación es de mucha importancia ya que nos muestra una trocha o camino a seguir a fin de analizar y conocer de cerca la calidad del servicio y su influencia con la satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Regional del Norte- Sanidad PNP.

1.6.3. En el contexto local.

Costa (2017), en su tesis "Calidad del servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional de Lambayeque Chiclayo- 2017", Cuyo objetivo era determinar la asociación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina Física del Hospital Regional Lambayeque. Obteniendo como resultados que solo el 28.1 % de los usuarios manifestó satisfacción con el servicio de fisioterapia, presentándose la mayor satisfacción en la dimensión seguridad con 33, 7% y fiabilidad con 32,7% y la menor satisfacción se dio en la dimensión capacidad de respuesta con un 16,3%, indicando que se encuentra en el nivel de calidad en proceso de mejora (>60% insatisfacción), donde el 71,9% estuvo insatisfecho con la atención, presentando los mayores niveles de insatisfacción las dimensiones de capacidad de respuesta 83,73% y aspectos tangibles 74,21%. Concluyendo que el nivel de asociación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios fue menor a 28,1%, indicando que es necesario un nivel de calidad en proceso de mejoría (mayor al 60% de insatisfacción); finalmente recomienda mejorar la infraestructura, adquisición de equipos tecnológicos, capacitación continua al personal, brindar incentivos laborales las buenas relaciones de los colaboradores y pacientes del hospital.

La presente investigación al tratarse de la aplicación del modelo SERQUAL como estrategia para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, sirve como una alternativa para el desarrollo del presente investigación ya que en ésta investigación se enfocan en determinar la asociación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, donde cabe mencionar los dos son variables continuas, donde al evaluar la calidad sabremos cual es el nivel de satisfacción y/o al evaluar el nivel de satisfacción tendremos el nivel de calidad del servicio que se brinda en una determinada entidad, ya que la calidad del servicio en una entidad lo determina el usuario teniendo en cuenta sus expectativas y perspectivas.

Pérez (2014), en su tesis "La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012". Obteniendo el título Contador Público por la

Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo fue evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre. Donde obtuvo como resultados que el 67% de los clientes encuestados se mostraron satisfechos con el servicio que brinda este restaurante; mientras que el 33% se muestran insatisfechos, indicando que el servicio que brindan tiene un relación directa con los ingresos generados por la empresa, encontraron también que los clientes no deciden ingresar por la indiferencia y la mala atención por parte de los mozos y meseras, ya que ellos son quienes demuestran su interés por realizar adecuadamente su trabajo demostrando cortesía influyendo directamente en la satisfacción del cliente. Concluyendo que la empresa ofrece un servicio aceptable, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes; sin embargo puede mejorar la prestación del servicio adelantándose al requerimiento para superar las expectativas de sus clientes, por lo que requiere capacitación y preparación para la atención al cliente, para lograr la satisfacción completa del cliente se debe de buscar la calidad total la cual no solo se centra en la atención al público por parte del personal, sino también influyen la infraestructura y la limpieza general. Finalmente recomienda incrementar la calidad del servicio en todas sus dimensiones, para ello se debe analizar los principales puntos como la utilización de insumos de calidad, atención personalizada y no descuidar la limpieza de la infraestructura.

Esta investigación permite conocer la importancia que tiene que las empresas consideren que brindar un servicio de calidad es no solo tener en cuenta la atención (cortesía y amabilidad con el cliente), sino también las dimensiones colaterales que van a la par e influyen de la misma manera en la percepción de calidad para los clientes, puesto que basta la falla de uno de ellos para disminuir o traer abajo la satisfacción total de sus clientes, por ello es que el autor nos indica que para lograr la satisfacción completa de los clientes se debe alcanzar la calidad total del servicio al cliente, no solo centrándose en la atención directa al público, sino también tener en cuenta la limpieza, la conservación de la infraestructura y otros que puede percibir los clientes, ya que todo entra por la vista, factores fundamentales a tener en cuenta en la presente investigación en el Hospital Regional del Norte PNP al relacionarlo con la situación problemática descrita.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Calidad del servicio.

1.7.1.1. Calidad.

Carvajal (2016), señala que "la norma ISO 8402 define la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren aptitud para satisfacer unas necesidades explicitas o implícitas" (p.27).

Cornejo (Calidad y Liderazgo de Clase Mundial, 09 junio, 2014), señala que la calidad es la que mide; lo que se mide es la satisfacción al cliente, indicando que para este término calidad es satisfacción, es hacerlo bien desde la primera vez, cero errores y entregar un producto perfecto, subrayando que perfecto para el cliente, si el cliente dice que el servicio no está bien, aunque se diga que la empresa brinda un servicio sea cero errores o de calidad total, no sirve, no es de calidad porque no produce satisfacción.

1.7.1.2. Servicio.

Thompson (Definición de servicios, 07 abril, 2013), afirma que los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas; son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

1.7.1.3. Calidad del servicio.

Pizzo (construyendo una definición de calidad del servicio, setiembre 06, 2013), indica que calidad del servicio "es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y en consecuencia ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización".

Publicaciones Vértice S.L (PV, 2012) es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores, afirmando que la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. (p.11).

La calidad del servicio viene a ser la diferencia entre las expectativas previas que habían tenido los clientes y las precepciones del cliente, de tal manera que un cliente valora ya sea negativa o positivamente la calidad de ese servicio de acuerdo a que si estas son inferiores o superiores a sus expectativas. Zeithaml, Parasuraman, y Berry, (citado por Revelo, B. 17 mayo, 2016).

Al respecto lo mencionado lo ratifica Dolors (2013), afirma que en las investigaciones que llevaron a cabo (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1995 - 1998), estos no solo buscaban hacer un modelo conceptual de la calidad del servicio, sino que dieron la respuesta a la pregunta, para lo cual realizaron un estudio exploratorio, el mismo que les permitió identificar diez elementos determinantes en la calidad del servicio que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones, comprensión del cliente; después de más investigaciones concluyeron en considerar más adecuado resumir estos diez elementos en cinco dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Grönroos (citado por Cóndor y Durand, 2013), afirma que "calidad del servicio debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que es el resultado de un proceso de evaluación por parte de los clientes" (p.45).

1.7.1.4. Calidad en salud.

Velásquez (Calidad y Satisfacción de los Usuarios, noviembre 14, 2012), afirma que "es la satisfacción total de necesidades de aquellos que más lo necesitan este servicio,

al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades superiores".

1.7.1.5. Servicio al cliente.

Jaques Horovitz (citado en Solano, 2017), señala que "el servicio al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y reputación del mismo (p.6).

Serna (2013), indica que el servicio es integral el cual compromete a toda la organización, involucrando a todos sus integrantes, para que cada parte del ciclo del servicio genere satisfacción en el cliente, por esta razón no solo es importante tener en cuenta los aspectos visibles del servicio, sino también los aspectos internos de la organización ya que estos pese a no tener una relación directa con los clientes, forman parte de la cadena que conforma el servicio invisible, ya que de estos aspectos se determinan y depende el servicio visible (p.19).

1.7.1.6. El servicio de los servicios.

"Los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Solo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio de los servicios comprende dos dimensiones propias: La prestación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio" (Publicaciones vértice S.L. 2012, p.31).

1.7.1.7. Características del servicio.

Chávez (características de los servicios de salud, noviembre 17, 2016) señala en su publicación que las características de los servicios y en especial los de salud son:

Bien superior, en la medida que aumenta el ingreso aumenta su demanda.

Intangibilidad, porque no se puede sentir ni ver solo se pueden tener opiniones de las experiencias, para saber cómo es el servicio de cirugía primero hay que operarse.

Inseparabilidad, implica que la creación o realización ocurre en el mismo momento que se hace uso.

Heterogeneidad, los servicios son entregados simultáneamente con el consumo y en dicho proceso participan personas, es muy difícil una estandarización, pues cada situación

está determinada por los estados de ánimo de quienes participan en el proceso de entrega y consumo del servicio, de esta manera se hace más complejo asegurar un mismo nivel de calidad.

Perecibilidad, los servicios no se pueden almacenar y por ello se debe conocer el máximo nivel de capacidad que es capaz de entregar un centro ante un aumento de la demanda sin perjudicar la calidad de servicio.

1.7.1.8. Tipos y niveles de calidad que distinguen los clientes.

Puga de la Cruz (citado por Quispe, 2015), indica que los clientes distinguen los niveles de calidad exigible, calidad esperada, calidad sorpresa, donde:

La calidad exigible. Hace referencia a los niveles mínimos de calidad que debe tener cualquier producto o servicio, si estas no se dan el cliente se sentirá insatisfecho.

La calidad esperada. Vienen a ser las expectativas que el cliente tiene frente al producto o servicio.

Calidad Sorpresa. Son lo que el cliente no lo esperaba, quedando sorprendido, agradando y sobrepasando el límite de satisfacción (complacencia). (p.43).

1.7.1.9. Teoría de calidad del servicio.

Karl Albretch y Jan Carlzon (citado por Aldana y Vargas 2014), en su Teoría de la calidad del servicio, donde Karl Albretch, centra su teoría en vender al cliente lo que realmente quiere, basando su metodología en diez principios:

1. Conocer al cliente, que implica conocerlo según sus preferencias y como persona.
2. Aplicar el momento de verdad a la formación de la opinión, de la calidad del servicio.
3. Manejar la libreta de calificaciones del cliente.
4. Investigar la percepción de los clientes.
5. Reconocimiento del cliente.
6. Hablar frente a frente.
7. Manejar las encuestas centrando en las preguntas ¿Cuándo?, ¿Por qué? y ¿Cómo?
8. Análisis de información.
9. Hacer las propuestas.
10. Cerrar el ciclo.

Karl Albretch aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración e interrelación de los servicios.

En el triángulo en la parte superior se encuentra la estrategia del servicio, está determinada por la enumeración de estándares de servicio, así como la descripción de funciones del personal del servicio, jugando un papel importante en el proceso de evaluación de desempeño del personal empleado.

En el lado derecho del triángulo se presenta la gente que brinda los servicios, incluyendo a empleados de primera línea, el personal que tiene contacto con los clientes y el personal directivo, los que supervisan la operación del servicio.

En la parte izquierda del triángulo se grafica o muestra el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente: por ello el sistema debe ser amigable, así como la entrega del servicio que respalda al personal debe estar diseñado para servir al cliente y no a la organización.

Las políticas de procedimientos y métodos que estandarizan los servicios deben estar para simplificar y ser más accesible en servicio al cliente, haciendo que el cliente se lleve el concepto de "*este sistema está aquí para adaptarse a sus necesidades".*

En otras palabras el modelo muestra al cliente como el factor más importante del modelo.

Todos los otros factores existen para el cliente, ya que todos constituyen y contribuyen la experiencia del servicios del cliente.

Por otro lado este modelo nos da 2 conceptos de calidad, en el que apunta a la cadena de valor.

1. La calidad de ofrecer un servicio definido. Es la que representa la medida que se dé a un producto o servicio cuando se logra resolver el problema.
2. Satisfacer las necesidades y formas parte de la cadena que agrega valor.

Albretch (citado por Vargas y Aldana, 2014) desarrolla siete puntos para poder medir la calidad en el servicio, los cuales son: Capacidad de respuesta, atención, comunicación entendible y fluida y que se dé a tiempo, accesibilidad, amabilidad para la atención, credibilidad expresada en cada uno de ellos y comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

Por su parte Carlzon aporta a la teoría, los llamados momentos de verdad, llamándolo así a cada uno de los instantes en el que el cliente se contacta con la persona puesta por el sistema del servicio, indicando que cada uno de estos instantes ofrece una oportunidad para mejorar la percepción que tiene el cliente por el servicio ofrecido por la organización, siendo aprovechada para bien o destruirla.

Con los momentos de la verdad, el autor desarrolló un programa de administración de calidad para empresas que se dedican específicamente a brindar servicios. Este sistema trata en los aproximadamente 15 minutos que dura el contacto de la empresa con su cliente a través sus empleados, los cuales la empresa confía que el empleado causara una buena impresión al cliente, arriesgándose y poniéndose a la balanza donde todo depende de las habilidades del empleado frente al cliente, donde no importa que tan grande sea la empresa.

Desarrolló también la pirámide invertida el cual consiste en invertir el organigrama tradicional con el jefe arriba y los subordinados abajo indicando que así el jefe funciona como apoyo y soporte de la organización, poniendo en la parte más alta al cliente, simbolizando la jerarquía e importancia del cliente, siendo necesario que los empleados se sientan importantes, es por ello que considera la motivación como pieza fundamental para lograr la calidad.

Fuente: Karl Albretch (citado por Aldana y Vargas 2014), modelo de los triángulos internos y externos.

1.7.1.10.Teoría del servicio al cliente.

Calderón (2002), en su trabajo de investigación Teoría y Elementos del servicio al cliente, mediante la cual explica los principales elementos que actúan en forma directa en cómo lo perciben los clientes el servicio que brinda una empresa ya sea de calidad o de deficiente calidad, explicando las estrategias para lograr la calidad, para ello desarrolla en

forma sencilla y lógica las estrategias en forma de cadena para alcanzar la calidad del servicio al cliente, donde:

El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.

La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.

La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.

La lealtad de los empleados impulsa la productividad.

La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.

El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.

La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

En el mismo trabajo (Calderón, 2002a), narra detalladamente los Diez mandamientos de la atención al cliente, la cual indica que para las empresas como plan estratégico posicionan a sus clientes por encima de todo. Los diez mandamientos a los que se refiere son:

1. El cliente por encima de todo, Primero el cliente.
2. No hay nada imposible cuando se quiere, cuando los clientes solicitan cosas que no las tienes, se tiene que poner esfuerzo y ganas y se puede conseguir.
3. Cumplir todo lo que se promete, no se debe de engañar, ni hacer promesa de algo que no vamos a cumplir.
4. La forma de satisfacer al cliente es darle más de lo que éste espera.
5. Tener en cuenta que para el cliente, tú marcas la diferencia.
6. Fallar en una es fallar en todas, puede estar todo funcionando de maravilla, pero si en una de ellas la mercadería se retrasa o llega malograda o no se entrega lo que nos piden todo la imagen que se tiene se va al piso.
7. Tener en cuenta que un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, los empleados son el primer cliente de la organización, por lo tanto las políticas de RR.HH deben ir de la mano con el marketing.
8. El juicio de calidad del servicio lo hace el cliente, ellos son quienes califican la calidad del que se les brindó.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, adaptar políticas de mejora continua, si se logra la satisfacción del cliente optar por ver nuevos objetivos la competencia.

10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo, todos deben estar comprometidos con la organización y dispuestas a trabajar al servicio del cliente.

Asimismo explica los componentes del buen servicio:

Seguridad. Es brindar un servicio sin riesgos, cero peligros y no generar dudas.

Credibilidad. Demostrar seguridad absoluta, buscando crear un ambiente de confianza, siendo veraces y modestos, no prometer con tal de realizar ventas.

Comunicación. Utilizar un lenguaje sencillo al momento de atender al cliente, informando de todo.

Comprensión. Es mantener una buena comunicación que permita identificar y conocer lo que desea, orientándose en su lugar.

Accesibilidad. Representan las vías de contacto a fin de brindar un servicio de excelencia, entre ellos esta: los buzones de sugerencias, quejas, reclamos, establecer un conducto regular a fin de sacar provecho de las fallas que detectan los clientes.

Cortesía. Es más fácil cautivar a los clientes si se brinda una buena atención con amabilidad, respeto, simpatía.

Profesionalismo. Destrezas y conocimiento necesarios para la ejecución del servicio, tener en cuenta que todas las personas de la organización hacen el servicio.

Capacidad de respuesta. Proveer de un servicio rápido y oportuno a los clientes.

Fiabilidad. Está ligado a la seguridad y credibilidad, siendo la capacidad de la organización para brindar un servicio fiable.

Elementos tangibles. Es lo que el cliente ve y percibe, se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones, equipos y personal, mostrando limpieza y orden.

Empatía. La empatía va más allá de la cortesía, consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

1.7.1.11.Modelo SERVQUAL, calidad del servicio.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (citado por ALTECO, 12 enero, 2015), afirma que éstos al elaborar el Modelo SERVQUAL, para medir la calidad del servicio, con el propósito de buscar mejorar la calidad del servicio que ofrece una organización, mediante este modelo proponen la utilización de un cuestionario tipo, mediante el cual se evaluará

entre cinco dimensiones que son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, para ello está diseñado en escala múltiple para comprender las expectativas de los clientes respecto a algún servicio.

El modelo SERVQUAL a través de los ítems mide lo que el cliente espera de la organización y esto lo contrasta con lo que el cliente percibe, con respecto a sus propias expectativas de acuerdo a las dimensiones antes mencionadas, con ellos se determina la brecha entre las dos mediciones Percepciones y Expectativas.

El modelo define un servicio de calidad como el resultado de comparar las expectativas con las percepciones de los mismos clientes; si en el balance entre éstas, las percepciones están igual o superan las expectativas se dirá que se brinda un servicio de calidad. Del mismo modo se señala factores clave que condicionan las expectativas que son: la comunicación "boca a oreja", recomendaciones y opiniones de amigos y familiares sobre el servicio, las necesidades personales y las experiencias con el servicio.

Este cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones de las cuales la primera son un conjunto de 22 interrogantes al cliente sobre sus expectativas que tiene con respecto al servicio que brinda la organización, en la cual deben dar una escala del 1 al 7 demostrando su grado de expectativa con la declaración.

En la segunda sección se recoge la información con respecto a sus percepciones del servicio de la misma manera que las expectativas en 22 preguntas con escala del 1 al 7 es decir su declaración es hasta qué punto considera el cliente que la empresa brinda el servicio plasmado en la declaración.

La última sección cuantifica la evaluación de los clientes en los cinco criterios, ponderando las puntuaciones obtenidas.

Cabe indicar que las 22 declaraciones hacen referencia a las cinco dimensiones siguientes:

DIMENSIONES	**ITEMS.**
Elementos tangibles	1al 4
Fiabilidad:	5 al 9

Capacidad de respuesta	10 al 13
Seguridad	14 al 17
Empatía	18 al 22.

1.7.1.12. Modelo SERVQHOS.

Según Numpaque y Rocha (2016), indican que el modelo SERVQUAL es utilizado para evaluar la calidad de los servicios y afirman que el SERVQHOS es para evaluar la calidad del servicio en hospitales, teniendo por objetivo revisar los artículos más relevantes relacionados entre el SERVQUAL y el SERVQHOS en el periodo 2010 y 2015, donde tienen como resultado que en Colombia es donde se usa mayormente el SERVQHOS.

Según indican los autores, el modelo SERVQHOS mide la calidad de atención en los servicios de salud, en la que se tiene que la calidad es técnica ya que implica una prestación de servicio en forma oportuna, segura y se percibe de acuerdo a condiciones físicas, éticas involucrando a todo el talento humano, la tecnología, para poder ser evaluado tiene que ser comprendido en diferentes dimensiones tales como: Acceso a servicios, las relaciones interpersonales, la continuidad, seguridad, infraestructura, comodidad y elección.

Para la revisión se destaca el modelo que mide la calidad del servicio SERVQUAL el cual fue propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, mediante el cual contempla cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, a través de este modelo que propone contrastar entre las expectativa versus las percepciones, este modelo suele ser aplicado también el sector salud, pese a que fue diseñado solo para empresas, destacando entre ellos cuatro discrepancias:

1. Expectativas de usuarios y percepciones de directivos.
2. Percepciones de directivos y expectativas de normas de calidad.
3. Expectativas de calidad del servicio y prestación de éste.
4. Prestación del servicio y la comunicación externa y una percibida por el usuario cuanto a calidad de los servicios.

La investigación realizada por Numpaque & Rocha (2016), destaca el SERVQHOS como un cuestionario de percepción y expectativas para evaluar la calidad de atención

hospitalaria a fin obtener su valoración de la calidad con un número reducido de ítems en comparación con el SERVQUAL.

Este modelo abarca elementos básicos para su evaluación, siendo como unos instrumentos para medir los aspectos objetivos y subjetivos relacionados a la estructura tangible e intangible de la atención de los usuarios del servicio de salud, en el cual se da un valor mayor a los ítems que más relevancia tienen para la salud.

1.7.2. Satisfacción del usuario.

1.7.2.1. Satisfacción.

Guerra y Cabello (2011), afirman que la satisfacción del usuario se da de acuerdo al grado de cumplimiento por parte de la entidad prestadora del servicio de salud, con respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a cada uno de los servicios que se ofrece (p.14).

La satisfacción del usuario es el resultado más importante de brindar un servicio de calidad, ya que ésta influye en forma determinante en su comportamiento. La satisfacción de los usuarios, no solo está ligado a la calidad de los servicios sino también a sus expectativas que cada uno tienen con respecto a los servicios que espera, sintiéndose satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas puede ser que esté satisfecho pese a recibir un servicio relativamente deficiente. (MINSA, 2012).

Velásquez (Calidad y Satisfacción de los Usuarios, noviembre 14, 2012) afirma que "es el estado de ánimo que tiene un cliente después de recibir un producto o servicio, el cual se ve influenciado por sus expectativas previas".

Philip Kotler (citado por Thompson, satisfacción del cliente, 20 julio, 2013), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

1.7.2.2. Elementos que conforman la satisfacción.

Revelo (elementos que conforman la satisfacción del cliente, mayo 17, 2016), indica que los elementos que conforman la satisfacción del cliente son: Las expectativas, el rendimiento percibido y el nivel de satisfacción, donde deducen:

Rendimiento percibido - expectativas = Nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción se da en tres niveles: Insatisfacción, satisfacción y complacencia.

1.7.2.3. Componentes de la satisfacción.

Velásquez (Calidad y Satisfacción de los Usuarios, noviembre 14, 2012) afirma que los componentes de la satisfacción son: Los aspectos interpersonales, que vienen a ser las características de la interacción de los prestadores con los pacientes el cual se debe dar con Respeto, cortesía, interés y amabilidad.

1.7.2.4. 2.4. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Melera (Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente, 01 agosto, 2013), afirma que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente son conceptos relacionados entre sí, los cuales muchas veces parece que nos referimos a lo mismo, en la percepción de la calidad del servicio en sus componentes más repercute en la satisfacción del cliente. La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, mientras que la satisfacción es un concepto más amplio que escapa del control del prestador del servicio.

1.7.2.5. El Paradigma de la Disconformidad en Calidad.

Blanco (Calidad, Estrategia y Liderazgo, Paradigma de la disconformidad en Calidad, 02 febrero, 2015), afirma que entendiendo la satisfacción del cliente como resultado de comparar lo que se obtiene de un producto o servicio con relación a sus expectativas con éste, la diferencia entre ambos aspectos genera lo que se denomina el "paradigma de la disconformidad".

Si la percepción es superior o igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho con el servicio que se le brindó; mientras que si la percepción queda por debajo o es menor a lo que el cliente espera generará insatisfacción, siendo considerado por el cliente como de baja calidad.

El cliente valora el producto adquirido y con ello el proceso de entrega o prestación del servicio, por lo que deriva en la definición de la calidad desde su vertiente técnica y funcional, donde:

La calidad técnica, está determinada por lo que el cliente obtiene en relación a lo ¿que se adquiere?

La calidad funcional, está determinada por lo que lo sigue a la adquisición del producto o servicio, siendo el ¿cómo lo adquiere?

La calidad técnica y la calidad funcional (el qué y el cómo) se unen en la calidad percibida por el cliente la cual a su vez está influenciada por factores tales como:

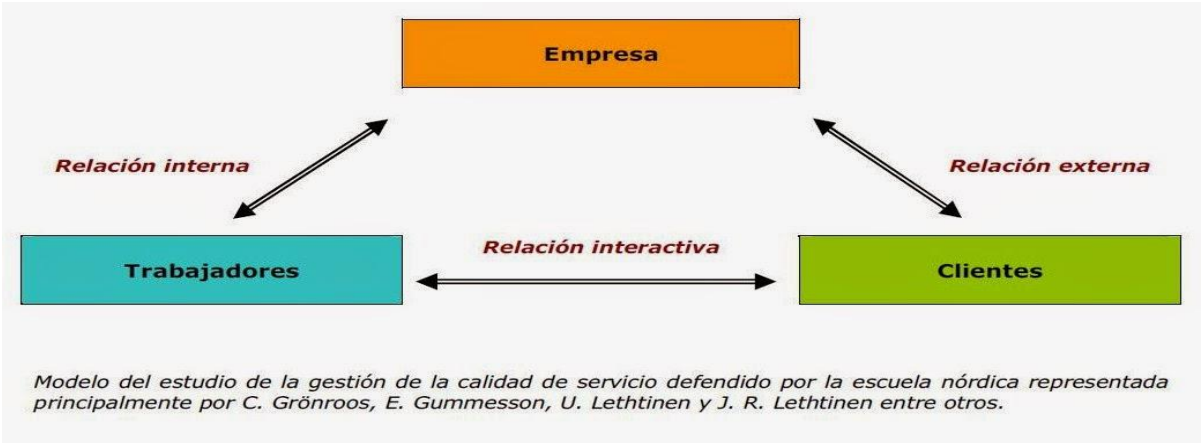
Información cliente- cliente. Factor que se da por las recomendaciones ya sean positivas o negativas en relación al servicio, incluyendo el estado de ánimo en relación a dicho servicio.

Deseos propios de cada cliente. Es donde entra en juego las necesidades sociales y físicas influyendo en la valoración de un producto o servicio.

Exceptivas previas. Es la que tiene el cliente con respeto a un producto, la que condiciona la puntuación final del servicio.

Comunicación de la empresa. Viene a ser el conjunto de los mensajes ya sean directo o indirectos que la empresa lanza a sus clientes existentes y potenciales, los cuales influyen en cuanto a las expectativas generadas en ellos.

Teniendo en cuenta estos aspectos el trabajo que efectúa la empresa de cara a sus clientes forman el triángulo de relaciones entre la entidad, sus empleados y sus clientes que determinan la calidad prestada (ver la figura siguiente).



Fuente: Blanco, D. (2015, 2 de febrero). *Calidad, Estrategia y Liderazgo, Paradigma de la disconformidad en Calidad*.

La consideración de la calidad funcional es muy indispensable para alcanzar la satisfacción en los clientes y de esta manera fidelizarlos, ya que es un factor determinante

para mantener la organización en el mercado. Integrar la opinión del cliente a la organización, aquella opinión de determinación de los llamados momentos de la verdad donde la calidad del proceso organizado de atención al cliente es un punto importante que hay que tener en cuenta para su implementación, mejora y mantenimiento de sus sistemas de gestión de calidad.

1.7.2.6. 2.6.1. Modelo Kano de satisfacción del cliente.

Haro, Córdova y Chong (Modelos de Satisfacción, 02 junio, 2016) exponen que el modelo Kano es un modelo en la satisfacción del cliente, manifestando que la satisfacción se deriva de la capacidad de la organización para generar un producto o servicio, teniendo en cuenta que no todas las características del producto o servicio producen el mismo nivel de satisfacción en el cliente ya que algunas de sus características de éstos producen más satisfacción que las otras, generando mayor fidelización en los clientes.

En la que explica que las características se agrupan en requisitos básicos, de desempeño y de deleite:

De requisitos básicos. Son aquellas características del producto o servicio que el cliente considera obligatorias, estas no aumentan la satisfacción del comprador, pero que al no cumplirlas causan una insatisfacción.

De requisitos de desempeño. Estas características del producto o servicio incrementan la satisfacción en el cliente, mientras más se ofrecen, el cliente más satisfecho estará.

De requisitos de deleite. Vienen a ser aquellas características no esperadas que causan gran satisfacción en el cliente, por el hecho de no ser esperadas no causan insatisfacción.

Para el modelo, todas las características de satisfacción o insatisfacción se agrupan y clasifican de acuerdo a su comportamiento en estos tres grupos.

Indica que los requisitos básicos generalmente no se dan en un 100%, siempre existe la insatisfacción, por más pequeña que sea, ya que es un trabajo tener niveles altos de satisfacción. Los requisitos de desempeño van evolucionando juntos con la satisfacción, proporcionando más y mejores características de este tipo.

Los requisitos de deleite están por encima de lo neutral, conforme estos van creciendo, la satisfacción aumenta con mayor rapidez de lo que se incrementa si sólo aportamos al producto o servicio característicos de desempeño.

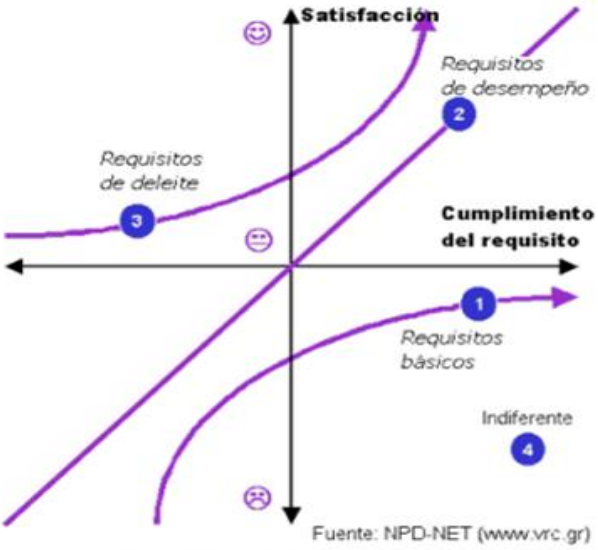


Ilustración 5: Modelo Kano (Roos, 2009)

Fuente: Haro., *Córdova y Chong (2016), Modelos de Satisfacción. Gaceta Sansana, 58(1)-55-62.*

1.7.2.7. Modelo del MINSA.

El MINSA, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011, aprueba una "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" elaborado por: ING. Rosalina Guerra Vega DCS-DGSP-MINSA y DR. Emilio Andes Cabello Morales DCS-DGSP-MINSA y firmado por el entonces Ministro de Salud Oscar Raúl Ugarte Ubilluz, también fue validado en el 2012 por la Ministra de salud Midori de Habich Rospigliosi, así como validación de expertos de diversos hospitales y centros de salud a nivel nacional.

Esta guía está dada con la finalidad de estandarizar la forma y/o manera de identificar las principales causas de insatisfacción en los usuarios de servicios de salud en hospitales públicos del país, para poder establecer acciones para mejorar los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyos, basándose en indicadores de satisfacción de los usuarios, teniendo como objetivos establecer una metodología y las herramientas necesarias para ser utilizada en forma estandarizada en la evaluación de satisfacción de los usuarios externos.

La presente Guía técnica publicada y aprobada por el MINSA después de haber sido aprobada por expertos puede ser de aplicación en todos los establecimientos de salud y

servicios médicos de apoyo al Ministerio de Salud, para los Gobiernos Regionales y Locales, así como que sirva de referencia para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, así como para organizaciones privadas dedicadas al cuidado de la salud.

En este modelo se utiliza el SERVQUAL adecuado a los servicios de salud, como quien indicar de un SERVQHOS, sin embargo para esto simplemente se le llama SERVQUAL adaptado, el cual es la herramienta para determinar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio que se brinda al usuario. El SERVQUAL es una herramienta desarrollada por Parasuraman y colaboradores, los cuales dan el modelo de comparación entre las expectativas de los usuarios con las percepciones del servicio que brinda la organización en estudio, siendo esta una medida de calidad del servicio.

En el modelo el instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada para su uso en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Brindando encuestas diferentes para cada servicio, considerando para este caso: consulta externa, emergencia u hospitalización, según estas establece en su estructura 22 ítems de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 criterios de evaluación de la calidad, para cada una de estas categorías.

Las 22 preguntas están distribuidas de la siguiente manera de acuerdo a las dimensiones de evaluación de la calidad consideradas:

Tabla 1. *Dimensiones de la Calidad del Servicio.*

DIMENSIONES	**DISTRIBUCIÓN DE ITEMS.**
Fiabilidad	01 a la 05
Capacidad de Respuesta	06 a la 09
Seguridad	10 a la 13
Empatía	14 a la 18
Aspectos Tangibles	19 a la 22

Fuente: MINSA-Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.
Elaboración propia.

El presente modelo también nos indica cómo procesar los datos que se rescate al aplicar la encuesta, esto con la finalidad de estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario de los servicios de salud, indicando que:

Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta que la digitación de los datos se debe de realizar en Excel, para luego realizar un control teniendo en cuenta el servicio y la categoría.

Asimismo también proporciona de manera exclusiva un modelo forma para analizar e interpretar los resultados, el análisis de datos puede ser expresado en porcentajes, para la evaluación de calidad.

En el análisis de resultados también recomienda que se debe considerar como usuarios satisfechos en los ítems que se obtenga valores positivos obtenidos a partir de la diferencia entre las percepciones menos las expectativas; y como usuarios insatisfechos si el resultado de esta diferencia es un valor negativo, dando con ello el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario encuestado.

Finalmente sugiere que para interpretar los resultados obtenidos en Excel, se seguirá los siguientes pasos:

Elaborar una tabla en la que incluya los resultado de las percepciones (P) menos las expectativas (E), considerando a cada una de las preguntas, considerando el nivel de satisfacción e insatisfacción para cada ítems y el global.

Determinar el nivel de satisfacción global, según el servicio y la categoría, para la cual el estándar esperado es mayor al 60% el cual está sujeto a variación según medición basal.

Para la matriz de mejora, se deberá considerar y priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción que arroje de mayor a menor, siendo:

Mayor a 60% de insatisfacción, rojo, por mejorar.

De 40 a 60% de insatisfacción, amarillo, en proceso.

Menor a 40% de insatisfacción, verde, aceptable.

Esto colores serán considerados como oportunidades de mejora, para la cual los de color rojo deben ser consideradas como prioritarias.

1.7.2.8. Consulta externa.

Hospital CAMI (Servicios hospitalarios consulta externa, 22 noviembre, 2014) afirma que consulta externa es el departamento que imparte atención médica a los enfermos no internados, cuyos padecimientos permitan acudir en forma programada al Hospital.

A su vez cabe indicar que el área de consulta externa del hospital regional del norte Sanidad PNP ubicado en Chiclayo- región Lambayeque, cuenta con catorce consultorios, atendiendo en estas especialidades a la familia policial, si se presenta pacientes que requieran de otras especialidades son derivados a las clínicas con las que tiene un convenio a través del programa SALUDPOL. Los consultorios involucrados en el presente estudio son: Medicina General, Traumatología, Odontología, Pediatría, Ginecología, Urología, Fisioterapia, Otorrinolaringología, Gastroenterología, Medicina Interna, Epidemiología, Neumología, Oftalmología, Cardiología.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODOS.

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de Investigación.

Según su enfoque o tendencia es Cuantitativa, porque teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación que es determinar el nivel de satisfacción del usuario, evaluando, analizando y diagnosticando los datos recogidos de cada una de las variables de investigación y a través de esto determinar cuáles son los componentes con falencias.

Según su alcance es de tipo Descriptiva.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que una investigación es de alcance descriptivo cuando consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos y definen variables (p. 77)

En tal sentido, es descriptiva porque se estudiarán cada uno de sus componentes de ambas variables, a fin de encontrar las posibles falencias, para posteriormente después de un análisis determinar la manera en que la calidad del servicio influirá en el nivel de satisfacción, haciendo también de esta manera correlacional, así como Hernández, Fernández y Baptista (2014) que una investigación puede incluir diferentes alcances (p.84).

2.1.2. Diseño de Investigación.

El diseño de investigación es no experimental, Transversal, porque así como lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación no experimental analiza los resultados obtenidos tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos; se han recolectado los datos en un solo momento haciéndola de esta manera transversal, además la investigación busca determinar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente y explicar las causas y efectos de ésta.

En tal sentido, teniendo en cuenta el tipo de investigación el diseño sería el siguiente:

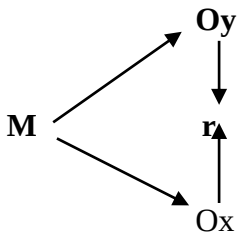
$X \rightarrow Y$

Dónde:

X: Calidad del servicio.

Y: Satisfacción del usuario.

Al darse la necesidad de también ser correlacional será el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O_x = VI

O_y = VD

r= es el coeficiente de correlación entre Ox y Oy.

2.2. Métodos de investigación

Deductivo. Con este método se busca obtener las conclusiones a partir de los resultados que se obtendrán.

Analítico. Los datos y la información relacionada a la investigación obtenida de la aplicación del instrumento a la muestra se analizarán detalladamente.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "una población es un conjunto de individuos que poseen características en común". Siendo finita cuando todos sus integrantes pueden ser identificados y listados por el investigador.

La población está conformada por 8,346 usuarios del Hospital Regional del Norte sanidad PNP, entre los cuales están considerados a todos los afiliados como beneficiarios del seguro FOSPOLI (Policías y beneficiarios de la Región Policial Lambayeque).

2.3.2. Muestra.

Teniendo en cuenta el modelo de evaluación SERVQUAL modificado y adaptado por el MINSA y aprobado con Resolución Ministerial N° 527-2011, el tamaño de la muestra para consulta externa se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando del 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p = 0.5 y q = 0.5, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Teniendo en consideración la cantidad de asegurados beneficiarios, y los que se han atendido del mes de abril al mes de setiembre del 2017, que son 8436.

Entonces:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1{,}96^2 * 8}{0{,}05^2(8\,436 -}$$

n= 367

Donde:

N= tamaño de la población (8 436)

Z^2=valor crítico correspondiente al valor de confianza (95%), siendo el valor de z= 1.96

p= Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren insatisfechos. (0,5)

q = Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren satisfechos (su valor es 1-p)

E = margen de error permitido (5%)

n = tamaño de la muestra.

2.4. Variables y operacionalización

2.4.1. Variables.

Variable independiente: Calidad del servicio.

Pizzo (construyendo una definición de calidad del servicio, setiembre 06, 2013), indica que calidad del servicio “es el hábito desarrollado y practicado por una organización

para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización".

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario.

La satisfacción del usuario es el resultado más importante de brindar un servicio de calidad, ya que esta influye en forma determinante en su comportamiento. La satisfacción de los usuarios, no solo está ligado a la calidad de los servicios sino también a sus expectativas que cada uno tiene con respecto a los servicios que espera, sintiéndose satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas puede ser que esté satisfecho pese a recibir un servicio relativamente deficiente. (MINSA, 2012).

2.4.2. Operacionalización de variables.

Tabla 2. *Operacionalización variable Independiente; (perspectivas).*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Ambientes	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario en escala ordinal del 1- 10
		Equipos	
		Personal	
		Señalización	
	Fiabilidad	Información	
		Cumplimiento	
		Respeto	
		Accesibilidad	
	Capacidad de respuesta	Rapidez	
		Predisposición	
		Disponibilidad	

		Rapidez
	Seguridad	Absolver dudas
		Minuciosidad
		Privacidad
		Confianza
	Empatía	Atención personalizada
		Entusiasmo
		Interés

Fuente: Tomado del Modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Valerie Zeithaml y Berry. Adaptado por el MINSA y aprobado con RM N° 527-2011.
Elaboración: Propia.

VARIABLE: Satisfacción del usuario; (Perspectivas menos Expectativas).

Observaciones: Para la operacionalización de ésta variable se considera la tabla de las (percepciones) o de la variable Calidad del servicio en comparación con la tabla de Expectativas. (P-E).

Tabla 3. *Operacionalización variable Dependiente.*

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Satisfacción del Usuario	Elementos tangibles	Ambientes	Que la sala de espera y el consultorio se encuentren limpios e iluminados, haya comodidad y espacio suficiente para el desarrollo de las actividades.	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario en escala ordinal del 1- 10
		Equipos	Que el consultorio que fue atendido cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	
		Personal	Que cuente con personal para informar y orientar a los pacientes	
		Señalización	Que los carteles,, letreros y flechas sean los adecuados para orientar a los usuarios	
		Información	Que reciba orientación y explicación de manera clara y precisa por parte de personal de informes, sobre los pasos o trámites para su atención	
	Fiabilidad	Cumplimiento	Que los médicos cumplan con los horarios de las citas	
		Respeto	Que se respete la programación y el orden de llegada	
		Accesibilidad	Que encuentre citas disponibles y las obtenga con facilidad	

		Que haya igualdad al otorgar la citas sin influencia de los grados y jerarquías
	Rapidez	Que la atención en SALUDPOL, en el módulo de admisión y FOSPOLI, sea rápida
Capacidad de respuesta	Predisposición	Que los médicos y enfermeras estén predispuestos para atender de inmediato cualquier emergencia médica.
	Disponibilidad	Disposición de los médicos y enfermeras para brindar cualquier información.
	Rapidez	Rapidez en atención de exámenes radiológicos y análisis de laboratorios
	Absolver dudas	Que le brinden el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
	Minuciosidad	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.
	Privacidad	Que Respeten su privacidad durante su atención en el consultorio
Seguridad	Confianza	Que el personal incluido el médico que le atienda le inspire confianza
	Atención personalizada	Que el médico que le atienda le brinde información detallada sobre su problema de salud o resultado de su atención de manera que Ud. lo comprendiera
		Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brinde sobre los procedimientos o análisis que le realizarán
Empatía		Que Ud. comprenda la explicación que le brinde el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
	Entusiasmo	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia
	Interés	Que Los médicos y/o otros trabajadores demuestren interés por dar solución a su problema

Fuente: Tomado del Modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Valerie Zeithaml y Berry. Adaptado por el MINSA y aprobado con RM N° 527-2011.
Elaboración: Propia.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas de recolección de datos.

Entre las técnicas que se emplearán en la investigación son:

Encuestas.

las mismas que se aplicarán a los usuarios y/o acompañante del paciente que se atienda en el área de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, teniendo como muestra a 367 usuarios, con el fin de obtener los datos necesarios para la investigación, para lo cual se formuló un cuestionario de 22 preguntas en la cual el encuestado escribió del 1 al 10 en una columna de acuerdo a sus expectativa y en la otra columna de la misma pregunta del 1 al 10 de acuerdo a su percepción con la pregunta dada, cuya ventaja principal es poder obtener y/o recolectar los datos de manera más precisa a fin de que nos arroje información específica y por ende obtener un nivel de medida más exacto.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos.

El instrumento que se utilizó en la investigación es un cuestionario modificado de acuerdo al modelo SERVQUAL, proporcionado por el MINSA el cual fue aprobado con RM N° 527-2011 como guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de los servicios hospitalarios a nivel nacional. Este modelo fue modificado y adecuado para ser aplicado a la presente investigación, modificando Ítems de acuerdo a la necesidad de la investigación, siendo aplicado a la muestra estudiada.

Se contó con una relación de 22 ítems, dentro del cual se puede digitar del 1 al 10 en dos recuadros tanto para el nivel deseado (expectativas) y para el nivel real del servicio desde su percepción del usuario, el cual viene distribuidos en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de los cuales se obtuvo los datos para las dos variables dependiente e independiente, las cuales se aplicaron a todos los integrantes de la muestra, con el fin de obtener la información necesaria.

2.6. Procedimiento para la recolección de datos

La recolección de datos se realizó de la siguiente forma:

Se visitó en varias oportunidades el nosocomio con el propósito de observar y conocer más de cerca la realidad del área de consulta externa del hospital regional del norte Sanidad PNP para la investigación.

Se aplicó una encuesta en forma sistemática a 367 usuarios del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP.

La encuesta fue de naturaleza anónima, a fin de que los usuarios expresen lo que realmente sienten, por lo que se tomó las medidas para garantizar.

Para la aplicación de la encuesta se entregó la encuesta al inicio dando un tiempo prudencial para recogerlo.

2.6.1. Procedimiento durante la aplicación de la encuesta.

- Nos identificamos y explicamos brevemente el objetivo de la encuesta.
- Se procedió a distribuir la encuesta a cada usuario y/o beneficiario de acuerdo a los criterios para aplicación sistemática.
- Agradecer anticipadamente por la información brindada e informar que los resultados serán exclusivamente para el trabajo en investigación.
- Se les pidió y exhortó para que por favor lean cuidadosamente las instrucciones para responder la encuesta.
- Se absolvió las dudas que presentaron durante el desarrollo de las mismas.
- Se les recalcó que la encuesta lo sea llenada en todos sus ítems, para ello motivamos la lectura previa de toda la encuesta.
- Se recogió las hojas de las encuestas para su posterior tabulación.

2.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los Datos.

Después de haber aplicado el cuestionario de las 22 preguntas a los 367 encuestados que conforman la muestra, cuestionario en el que responden a los ítems, donde cada ítems ofreció una serie del 1 al 10 en el que tienen que escribir el número de acuerdo a: Para la columna donde se digita las expectativas o lo que esperan recibir los usuarios del 1 al 10 considerando la importancia que lo dan para cada ítems en mención, donde 1 es poco y nada importante y 10 es muy importante; para la otra columna también se escribe el número del 1 al 10 para el nivel real del servicio (percepciones) lo que consideran que han recibido, considerando que 1 es muy malo, 5 es el nivel mínimo exigible de calidad y 10 es muy bueno o excelente.

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos y al tener las hojas de las encuestas se procedió a ordenar, tabular y graficar la información, utilizando Microsoft Excel para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos,

teniendo en cuenta las bases teóricas expuestas a lo largo del desarrollo de la presente investigación, así como considerando los pasos proporcionado por la guía técnica del MINSA. Siendo de la siguiente manera:

Para evaluar la calidad del servicio y poder diagnosticar la calidad del servicio que brinda en el área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP, se tiene en cuenta los datos recaudados de la encuesta en la parte de la de percepciones teniendo en cuenta lo expresado en la base teórica donde casi todos los autores coinciden en que la calidad del servicio es lo que el cliente piensa que es. A fin de conocer el nivel de la calidad del servicio por cada dimensión, se tiene en cuenta de acuerdo al porcentaje promedio obtenido si es menor de 5 es de pésima calidad porque no ha superado el mínimo exigible, entre 5 y 7 es de mala calidad, entre 7 y 9 es de buena calidad y si es mayor a 9 es excelente calidad.

Ejemplo muestra para evaluar y analizar la calidad del servicio.

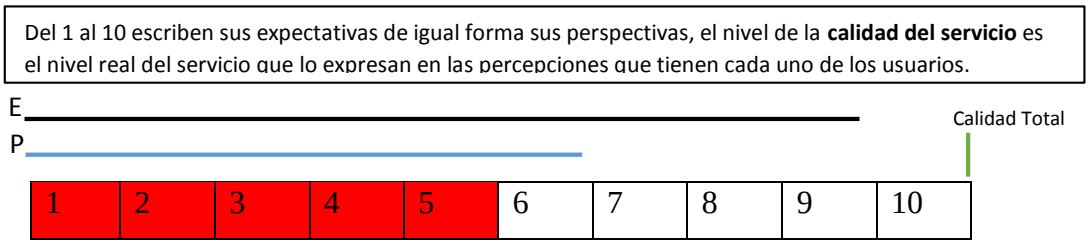


Figura 1. *Para análisis de la Calidad del servicio.*
Publicaciones Vértice S.L (PV, 2012); Grönroos (citado por Cóndor y Durand, 2013) y *Puga de la Cruz (citado por Quispe, 2015)*
Elaboración propia.

Para poder conocer la calidad del servicio, se consideró los siguientes indicadores:

Pésimo: <50%

Malo: de 50% a 70%

Bueno: de 70% a 90%

Excelente: >90%

Los indicadores fueron obtenidos de acuerdo a lo indicado por autores como: Cruz (citado por Quispe, 2015).

Para evaluar la satisfacción y determinar el nivel del mismo, en forma global de todo el servicio y todas las dimensiones en subconjunto, en primer lugar se promedió las

perspectivas, luego las expectativas, a los resultados se procede a realizar la sustracción de Perspectivas (P) menos las Expectativas (E), entonces P-E.

Se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-), esto será obtenido por la diferencia: Percepciones (P) menos Expectativas (E), entonces P-E.

Se elaboró una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta, por dimensiones y el global.

Se determinó el nivel de satisfacción global como indicador, donde se considera a:

Muy insatisfecho: <-50%

Insatisfecho: de -50% a -25%

Moderadamente Satisfecho: de >-25% a 0%

Satisfecho y Complacido: >=0%

Se priorizó los resultados de cada dimensión por colores según el porcentaje o brecha de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para luego poder priorizar la matriz de mejora:

Criterios para identificar la calidad del servicio y para la matriz de mejora.

<-50%	Urgente mejora
-50% a -25%	Por mejorar
>-25% a 0%	En proceso
>=0%	Aceptable

Fuente: Guía técnica del MINSA, aprobado con RM N° 527-2011.
Elaboración Propia.

Las dimensiones donde los usuarios se encuentran muy insatisfechos (rojo), e incluidas las del porcentaje de insatisfacción (amarillo) deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

Los resultados para esta categorización por niveles de satisfacción o insatisfacción se presentarán por dimensiones.

Se elaboró una tabla general que incluye los resultados de los promedios de las percepciones (P), Expectativas (E) y el promedio de P-E, para las 22 preguntas considerado el nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta, por dimensiones y el global.

2.8. Criterios éticos

En el presente estudio se tendrá en cuenta los principios de libertad y responsabilidad ya que todas las personas que participan de este estudio, harán uso de su libertad, asumiendo la responsabilidad de su elección después de haber sido informados. Asimismo se protegerá la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomará en cuenta las consideraciones éticas: confidencialidad, consentimiento de la información brindada, libre participación de los usuarios y anonimato de la información que nos brinden.

Confidencialidad: La información que se obtenga no será revelada ni divulgada para otro fin; protegiéndose la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.

Libre participación: participación libre y voluntaria de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional del Norte- Sanidad PNP, lo único que se hará es motivar e indicar la importancia que tienen hacer esta investigación.

Anonimidad: Se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación.

Confiabilidad de la información externa (Bibliografía).

Respeto al lugar donde se realizan las investigaciones: Se obtendrá los permisos correspondientes para acceder al lugar por parte de las personas autorizadas, así mismo se cumplirá con las reglas y normas establecidas por la institución.

Veracidad, la recolección de información y el registro de la misma, así como el análisis y los resultados son verdaderos, no desviando las conclusiones por financiamiento de la investigación.

Derecho de autor: se respetará la autoría de otros autores, tanto teóricos o prácticos, evitando el plagio.

2.9. Criterios de rigor científico

Estos criterios se tiene en cuenta desde el tipo de investigación que es Cuantitativa, teniéndose en cuenta los criterios: Credibilidad, porque se busca que los hallazgos obtenidos de la aplicación del instrumento a toda la muestra, teniendo presente que para una investigación la recolección de datos e información sean de las propias fuentes primarias, mediante la aplicación del cuestionario, produciendo hallazgos de los conocidos por los informantes a fin de aproximar sobre lo que piensan y sienten respecto a la calidad del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP.

También se ha considerado el criterio de Auditabilidad o confirmabilidad puesto que como toda la información registrada en esta investigación es de distintos autores, los mismos que confirman los hechos encontrados durante el estudio. Asimismo se tendrá en cuenta la neutralidad a fin de garantizar a que esta no esté influenciada por intereses del investigador.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo presentaremos los resultados en tablas y figuras, donde se hace una breve interpretación a cada uno de los resultados.

1.8. Análisis de resultados en tablas y figuras

1.8.1. Análisis de los datos generales en estudio.

Tabla 4. *Distribución de los usuarios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017. Según su sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	255	69.48%
Femenino	112	30.52%
Total	367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

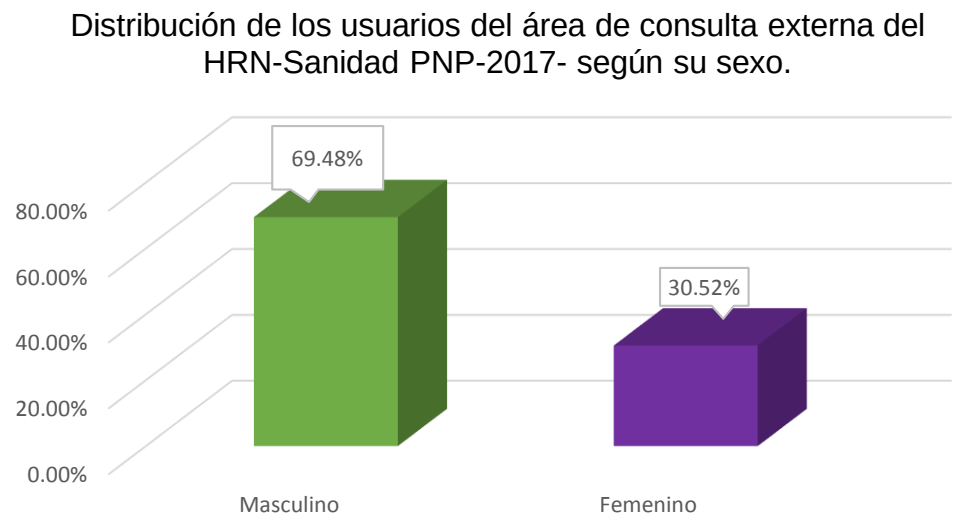


Figura 2: Distribución de los Usuarios del área de consulta externa del HRN- sanidad PNP 2017- según su sexo.
De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que para la recolección de los datos, del total de 367 encuestados que es la muestra, el 69.48% son del sexo masculino y el 30.52% son femeninas, evidenciando que la mayor concurrencia de usuarios al área de consulta externa del hospital regional del norte- Sanidad PNP son del sexo masculino.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 5. *Condición del encuestado- área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017.*

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	280	76.29%
Acompañante	87	23.71%
Total	367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

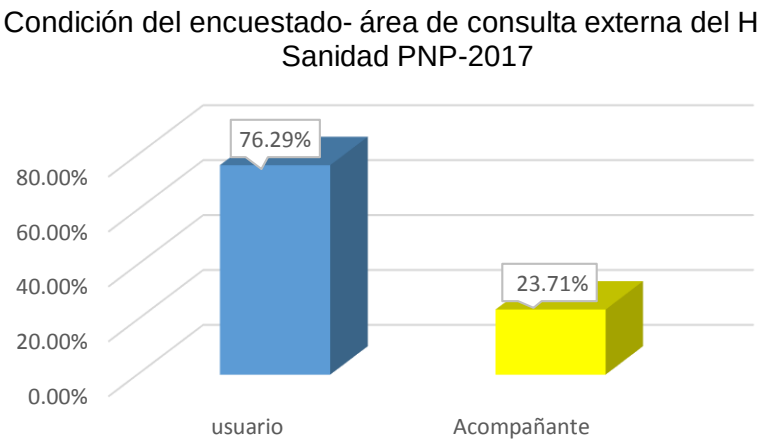


Figura 3: Condición del encuestado- HRN- Sanidad PNP-2017.
De acuerdo a los datos obtenidos se aprecia que de los 367 encuestados el 76.29% son usuarios, con una frecuencia de 280 y el 23.71% han concurrido como acompañantes, los cuales son quienes acompañan al paciente para su atención.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 6. *Grado de los encuestados- área de consulta externa del HRN- Sanidad PNP-2017.*

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Civil	25	6.81%
Suboficial de Tercera	83	22.62%
Suboficial de Segunda	54	14.71%
Suboficial de Primera	44	11.99%
Suboficial Técnico de Tercera	11	3.00%
Suboficial Técnico de Segunda	26	7.08%
Suboficial Técnico de Primera	24	6.54%
Suboficial Brigadier	20	5.45%
Suboficial Superior	65	17.71%

Teniente	3	0.82%
Capitán	2	0.54%
Mayor	5	1.36%
Comandante	5	1.36%
Total	367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

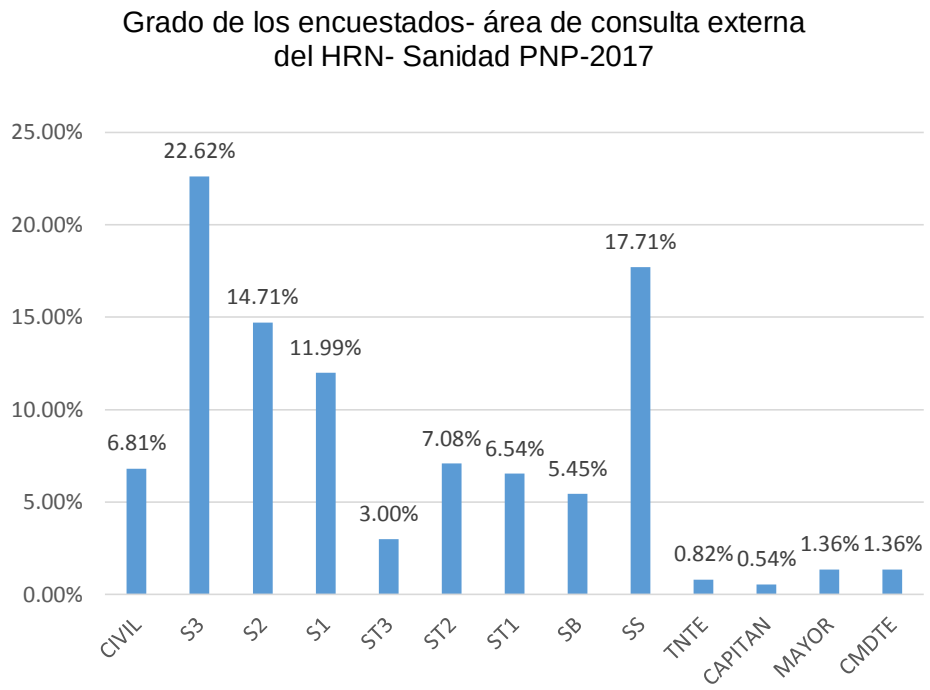


Figura 4: Grado de los encuestados- área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017.
De acuerdo a los datos obtenidos se aprecia que los Suboficiales de Tercera (S3 PNP), son los que más concurren al área de consulta externa con una frecuencia de 83 de 367, el cual representa un 22.62%, seguido por los Suboficiales Superiores (SS PNP) con un 17.71%, y los menos que menos concurren son los Oficiales PNP de los cuales de los encuestados representan a un 4.08% entre los grados de Teniente, Capitán, Mayor y Comandante, respectivamente.

Tabla 7. *Edad de los encuestados- área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 30 años	119	32.43%
De 30 a 40 años	91	24.80%
De 40 a 50 años	108	29.43%
De 50 a más años	49	13.35%
TOTAL	367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

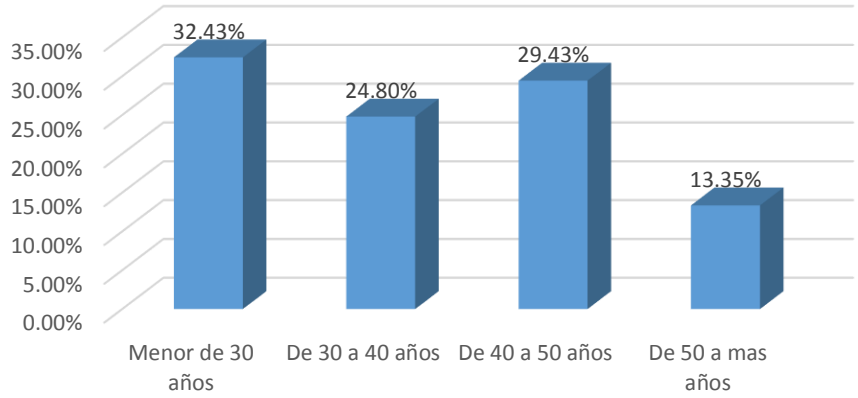


Figura 5: Edad de los usuarios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017.
El resultado muestra que el 32.43% de los encuestados son menores de 30 años, guardando relación directa con el grado de Suboficial de Tercera que son los que más han concurrido para atenderse en el área de consulta externa del hospital regional del norte sanidad PNP; así como el 24.80% están entre los 30 y 40 años, el 29.43% entre los 40 y 50 años y los mayores de 50 años representa el 13.35% de los encuestados.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Edad de los encuestados- área de consulta externa del HRN- Sanidad PNP-2017

Tabla 8. *Usuarios atendidos en consultorios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017.*

Consultorios	Frecuencia	Porcentaje
Medicina General	46	20.16%
Traumatología	46	26.16%
Odontología	38	7.36%
Pediatría	38	9.54%
Ginecología	37	10.35%
Urología	18	4.90%
Fisioterapia	18	7.90%
Otorrinolaringología	18	1.91%
Gastroenterología	18	2.18%
Medicina Interna	18	1.91%
Epidemiología	18	2.18%
Neumología	18	1.63%
Oftalmología	18	1.91%
Cardiología	18	1.91%

Total	367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

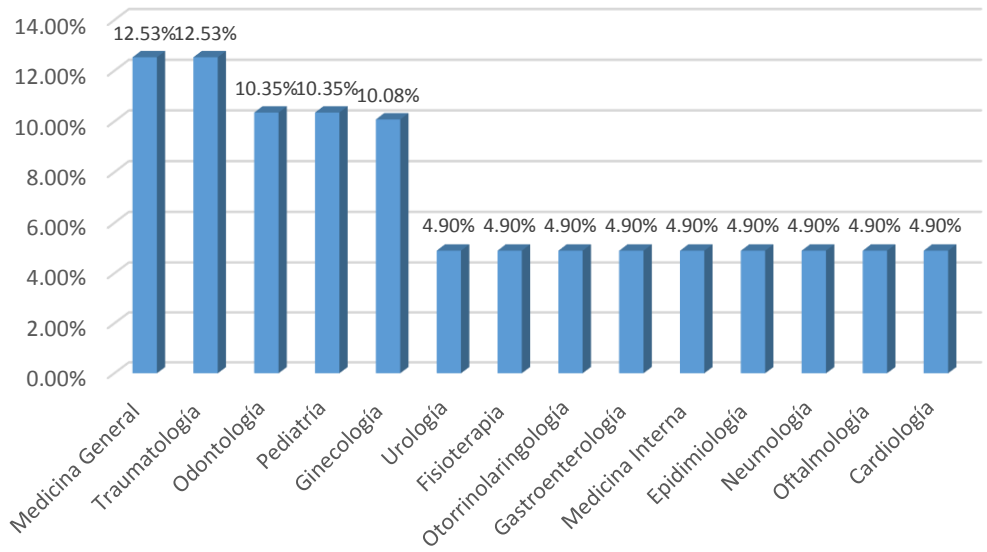


Figura 6: Consultorios del área de consulta externa del HRN-Sanidad PNP-2017.

Para la obtención de los resultados de la presente encuesta se ha direccionado en forma sistemática la muestra de los 367 encuestados de tal manera que se tenga información suficiente para el presente estudio, teniéndose en cuenta para ello criterios, como frecuencia de concurrencia a cada uno de los consultorios, información que se ha obtenido de las observaciones y de la información proporcionada por el área de admisión de las concurrencias de las dos últimas semanas, donde el resultado muestra que se encuestó a: 12.53% de los consultorios de Medicina General y Traumatología, 10.35% de los consultorios Odontología y Pediatría, 10.08% del consultorio de Ginecología y 4.90% de los otros consultorios.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

1.8.2. Evaluación y análisis de la variable calidad del servicio en el área de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, por dimensiones.

Observaciones:

Para cada tabla de las 5 dimensiones se ha considerado los indicadores siguientes:

Pésimo: <50%

Malo: de 50% a 70%

Bueno: de 70% a 90%

Excelente: >90%

Tabla 9. *Calidad del servicio "Elementos tangibles".*

Niveles de calidad del servicio	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	<50%	176	47.96%
Malo	50 % - 70%	172	46.87%
Bueno	70% -90%	19	5.18%
Excelente	>=90%	0	0.00%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

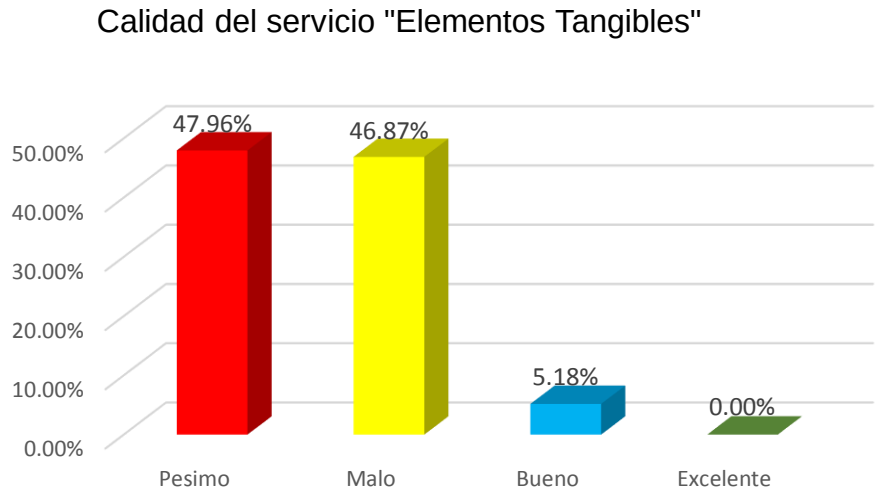


Figura 7: Calidad del servicio- elementos tangibles.
El resultado muestra la Calidad del servicio al usuario en la dimensión elementos tangibles, el cual representa a los indicadores de ambientes, comodidad, equipos, personal y señalización; donde de los 367 encuestados, ninguno lo considera como un servicio excelente, el 5.18% lo considera un buen servicio, el 46.87% lo considera como mal servicio, mientras que el 47.96% lo considera como un servicio pésimo, mostrando que para este último el rendimiento percibido no supera la calidad mínima exigible.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 10. *Calidad del servicio "Fiabilidad".*

Nivel de calidad del servicio	indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	<50%	222	60.49%
Malo	50 % - 70%	137	37.33%
Bueno	70% -90%	8	2.18%
Excelente	>=90%	0	0.00%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

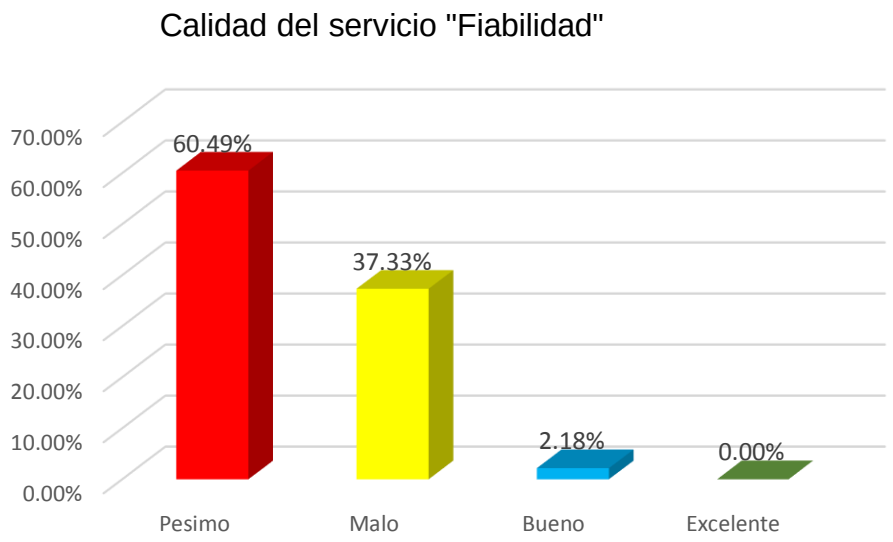


Figura 8: Calidad del servicio- Fiabilidad.
El resultado muestra que la calidad del servicio al usuario en la dimensión Fiabilidad, el cual representa a los indicadores de cumplimiento, respeto, accesibilidad a los servicio, la comunicación e información, donde de los 367 encuestados, ninguno lo considera como un servicio excelente, el 2.18% lo considera un buen servicio, el 37.33% lo considera como mal servicio, mientras que el 60.49% lo considera como un servicio pésimo, mostrando que para éste último el rendimiento percibido no supera la calidad mínima exigible.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 11. *Calidad del servicio "Capacidad de respuesta".*

Nivel de calidad del servicio	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	<50%	161	43.87%
Malo	50 % - 70%	180	49.05%
Bueno	70% -90%	26	7.08%
Excelente	>=90%	0	0.00%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

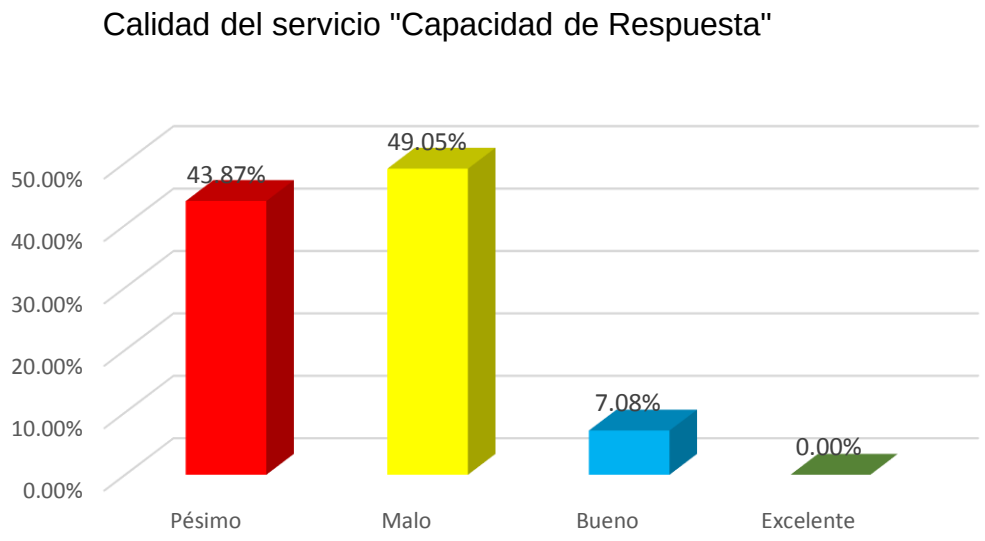


Figura 9: Calidad del servicio- Capacidad de respuesta.
El resultado muestra la calidad del servicio usuario en la dimensión Capacidad de Respuesta, el cual representa a los indicadores de Rapidez, predisposición, disponibilidad, donde de los 367 encuestados, ninguno lo considera como un servicio excelente, el 7.08% lo considera un buen servicio, el 49.05% lo considera como mal servicio, mientras que el 43.87% lo considera como un servicio pésimo, mostrando que para éste último el rendimiento percibido no supera la calidad mínima exigible.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 12. *Calidad del servicio "Seguridad".*

Nivel de calidad del servicio	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	<50%	97	26.43%
Malo	50 % - 70%	184	50.14%
Bueno	70% -90%	82	22.34%
Excelente	>=90%	4	1.09%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

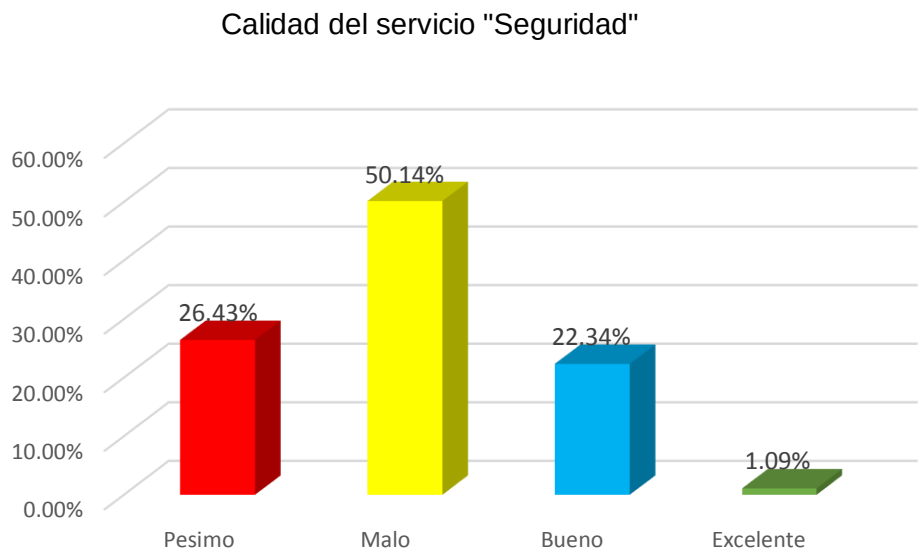


Figura 10: Calidad de servicio- Seguridad.
El resultado muestra la calidad del servicio al usuario en la dimensión Seguridad, el cual representa a los indicadores de Absolver dudas, minuciosidad, privacidad y confianza, donde de los 367 encuestados, el 1.09% considera haber recibido un servicio excelente, el 22.34% lo considera un buen servicio, el 50.14% lo considera como mal servicio, mientras que el 26.43% lo considera como un servicio pésimo, mostrando que para éste último el rendimiento percibido no supera la calidad mínima exigible.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 13. *Calidad del servicio "Empatía".*

Nivel de calidad del servicio	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	<50%	129	35.15%
Malo	50 % - 70%	179	48.77%
Bueno	70% -90%	55	14.99%
Excelente	>=90%	4	1.09%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

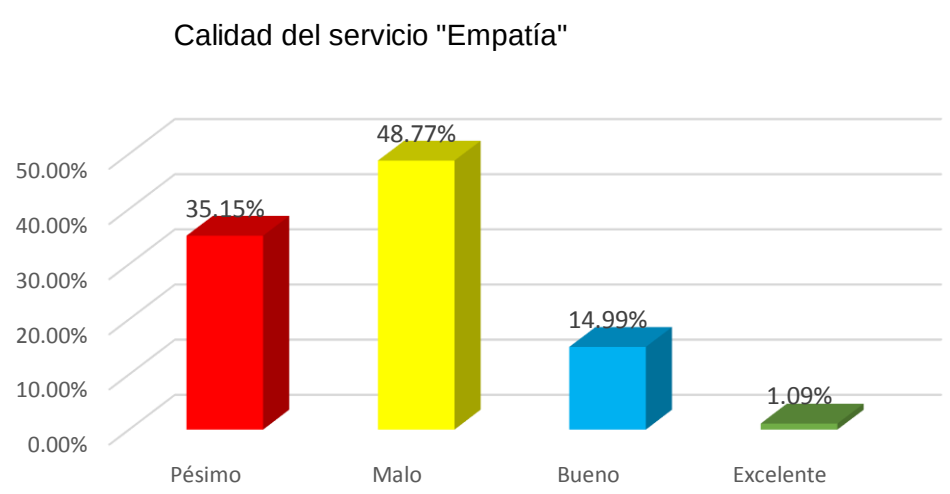


Figura 11: Calidad del servicio- Empatía.
El resultado muestra la calidad del servicio al usuario en la dimensión empatía, el cual representa a los indicadores de Atención personalizada, entusiasmo e interés, donde de los 367 encuestados, el 1.09% considera haber recibido un servicio excelente, el 14.99% lo considera un buen servicio, el 48.77% lo considera que el servicio es malo, mientras que el 35.15% lo considera como un servicio pésimo, mostrando que para éste último el rendimiento percibido no supera la calidad mínima exigible.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 14. *Calidad del servicio en consulta externa del HRN PNP- Chiclayo.*

Nivel de calidad del servicio	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	<50%	152	41.42%
Malo	50 % - 70%	199	54.22%
Bueno	70% -90%	16	4.36%
Excelente	>=90%	0	0.00%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

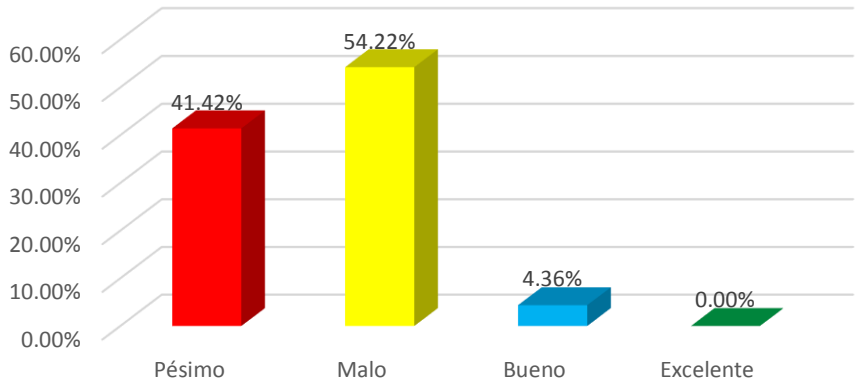


Figura 12. Calidad del servicio.

resultado muestra la calidad del servicio al usuario vista como un todo, el cual esta antes analizada por dimensiones, sin embargo el análisis de la variable completa muestra que: De los 367 encuestados, el 0 % considera haber recibido un servicio excelente, el 4.36% lo considera un buen servicio, el 53.22% lo considera que el servicio es malo, mientras que el 41.42% lo considera como un servicio pésimo, mostrando que para éste último el rendimiento percibido no supera la calidad mínima exigible.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

1.8.3. Evaluación y análisis de la variable satisfacción del Usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, por dimensiones.

Observaciones:

Para cada tabla de las 5 dimensiones se ha considerado los indicadores siguientes:

Muy insatisfecho: <-50%

Insatisfecho: de -50% a -25%

Satisfecho: >-25% a 0%,

Satisfecho y Complacido: >=0%

Tabla 15. *Nivel de Satisfacción del usuario "Elementos tangibles".*

Nivel de satisfacción	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	<-50%	120	32.70%
Insatisfecho	de-50 % a -25%	200	54.50%
Moderadamente Satisfecho	>-25% a 0%	44	11.99%
Satisfecho y complacido	>=0%	3	0.82%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

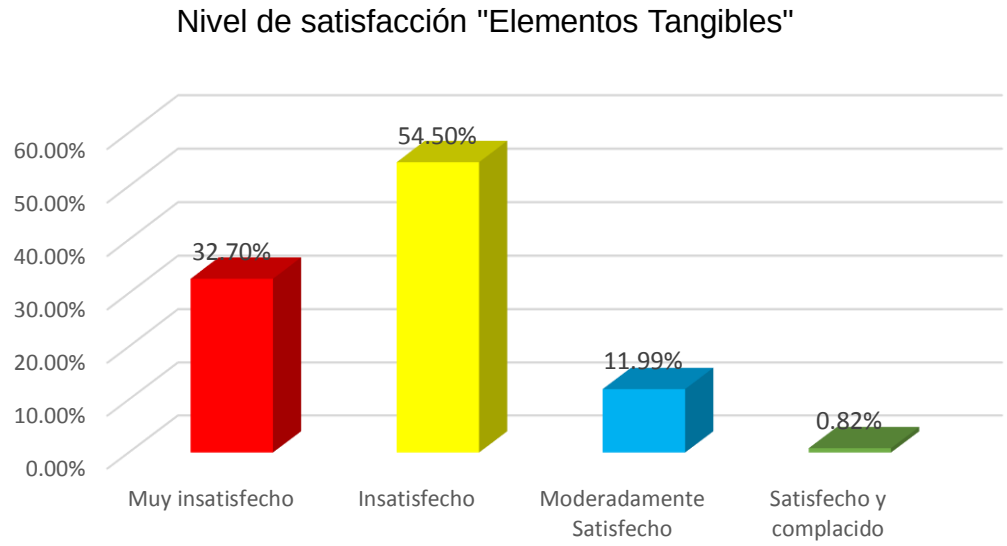


Figura 13: Nivel de satisfacción del usuario - Elementos tangibles.
El resultado muestra el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Regional del Norte Sanidad PNP en la dimensión Elementos Tangibles, el cual representa a los indicadores de ambientes, comodidad, equipos, personal y señalización, donde de los 367 encuestados, el 0.82% se muestra satisfecho y complacido con el servicio que se les brindó, el 11.99% se muestra moderadamente satisfecho, el 54.50% se muestra insatisfecho, mientras que el 32.70% se muestran muy insatisfechos con el servicio en la dimensión elementos tangibles.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 16. *Nivel de Satisfacción del usuario "Fiabilidad".*

Nivel de satisfacción	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	<-50%	172	46.87%
Insatisfecho	de-50 % a -25%	178	48.50%
Moderadamente			
Satisfecho	>-25 % a 0%	13	3.54%
Satisfecho y complacido	>=0%	4	1.09%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

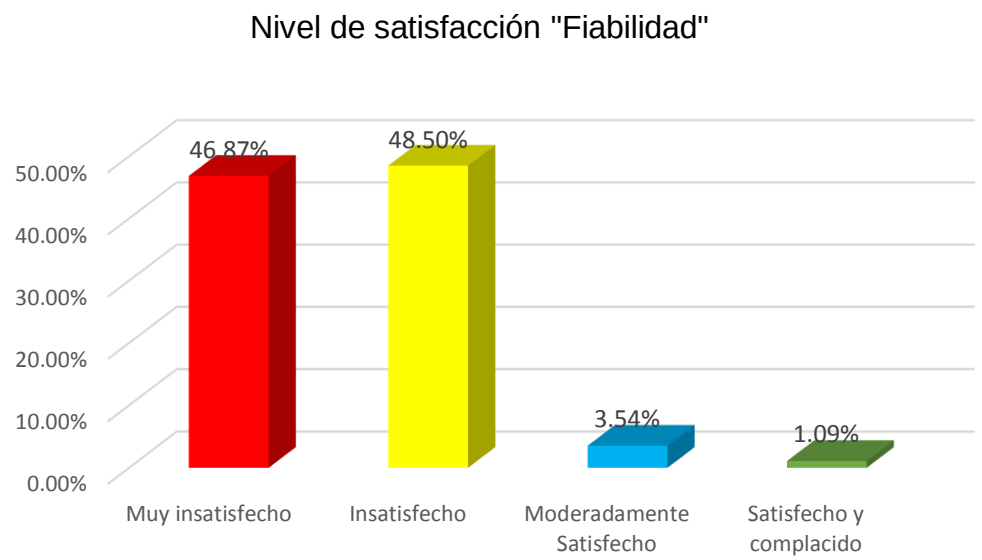


Figura 14: Nivel de Satisfacción del usuario- Fiabilidad.
El resultado muestra el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Regional del Norte Sanidad PNP en la dimensión Fiabilidad, el cual representa a los indicadores de cumplimiento, respeto, accesibilidad a los servicios, la comunicación e información, donde de los 367 encuestados, el 1.09% se muestran satisfechos y complacidos con el servicio que se les brindó, el 3.54% se muestra moderadamente satisfechos, el 48.50% se muestran insatisfechos, mientras que el 46.87% se muestran muy insatisfechos con el servicio que se brinda en la dimensión Fiabilidad.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 17. *Nivel de Satisfacción del usuario "Capacidad de respuesta".*

Nivele de satisfacción	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	<-50%	132	35.97%
Insatisfecho	de-50 % a -25%	187	50.95%
Moderadamente Satisfecho	>-25 % a 0%	40	10.90%
Satisfecho y complacido	>=0%	8	2.18%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

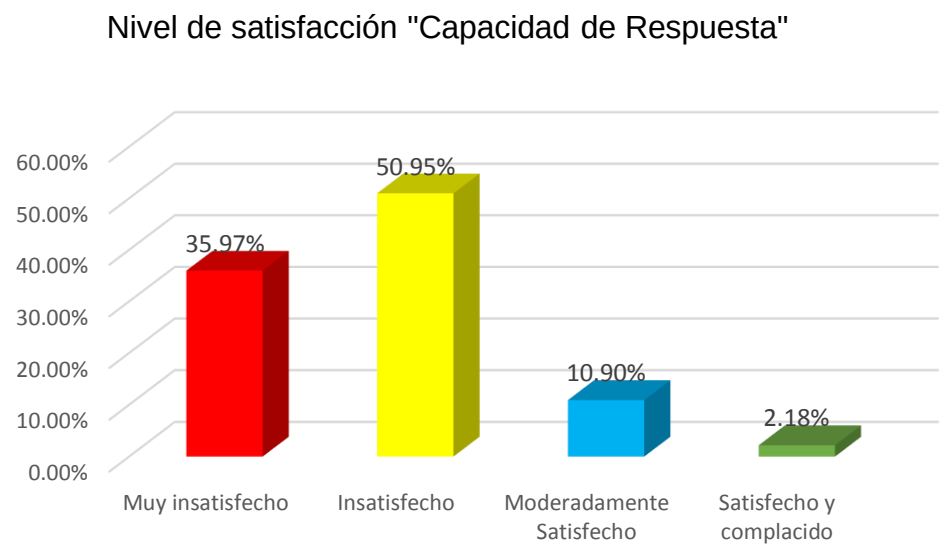


Figura 15: Nivel de satisfacción del usuario- Capacidad de respuesta.
El resultado muestra el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Regional del Norte Sanidad PNP en la dimensión Capacidad de Respuesta, el cual representa a los indicadores de Rapidez, predisposición, disponibilidad, donde de los 367 encuestados, el 2.18% se muestran satisfechos y complacidos con el servicio que se les brindó, el 10.90% se muestran moderadamente satisfechos, el 50.95% se muestran insatisfechos, mientras que el 35.97% se muestran muy insatisfechos con el servicio que se brinda en la dimensión Capacidad de respuesta.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 18. *Nivel de Satisfacción del usuario "Seguridad".*

Niveles de satisfacción	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	<-50%	85	23.16%
Insatisfecho	de-50 % a -25%	188	51.23%
Moderadamente Satisfecho	>-25 % a 0%	83	22.62%
Satisfecho y complacido	>=0%	11	3.00%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

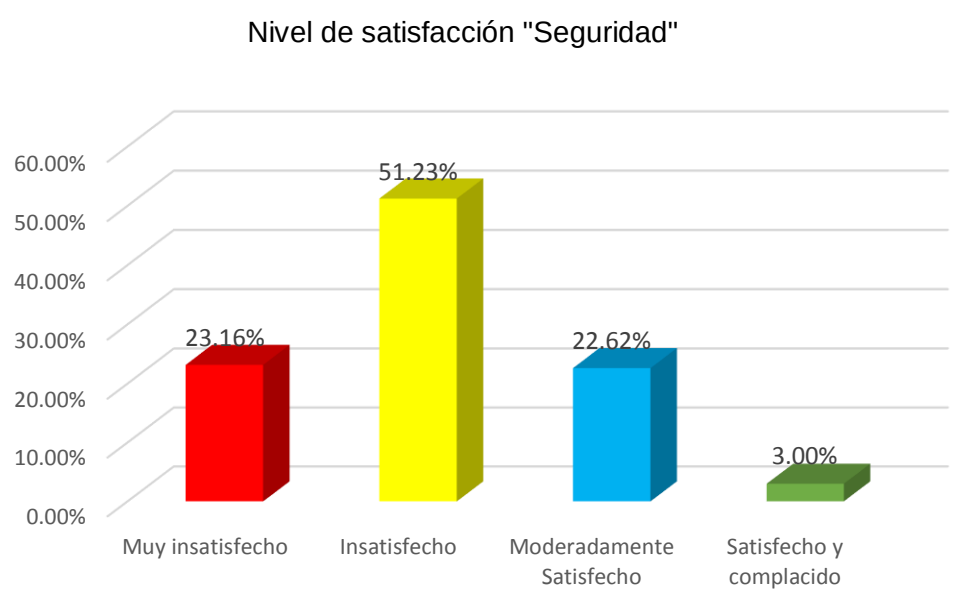


Figura 16: Nivel de satisfacción del usuario- Seguridad.
El resultado muestra el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Regional del Norte Sanidad PNP en la dimensión Seguridad, el cual representa a los indicadores de Absolver dudas, minuciosidad, privacidad y confianza, donde de los 367 encuestados, el 3.00% se muestran satisfechos y complacidos con el servicio que se les brindó, el 22.62% se muestran moderadamente satisfechos, el 51.23% se muestran insatisfechos, mientras que el 23.16% se muestran muy insatisfechos con el servicio que se brinda en la dimensión Seguridad.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 19. *Nivel de Satisfacción del usuario "Empatía".*

Nivel de satisfacción	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	<-50%	108	29.43%
Insatisfecho	de-50 % a -25%	198	53.95%
Moderadamente Satisfecho	>-25 % a 0%	52	14.17%
Satisfecho y complacido	>=0%	9	2.45%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

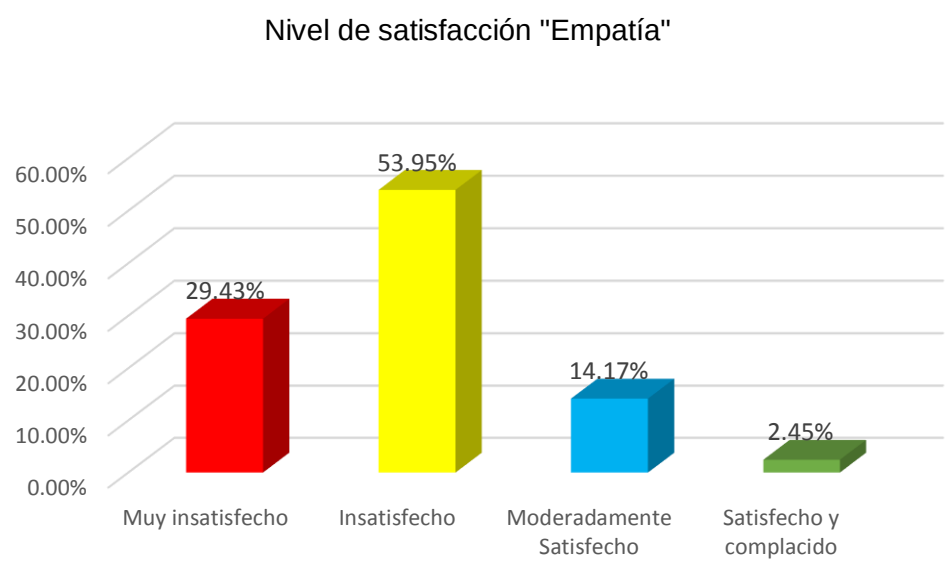


Figura 17: Nivel de satisfacción del usuario- Empatía.
El resultado muestra el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Regional del Norte Sanidad PNP en la dimensión Empatía, el cual representa a los indicadores de Atención personalizada, entusiasmo e interés, donde de los 367 encuestados, el 2.45% se muestran satisfechos y complacidos con el servicio que se les brindó, el 14.17% se muestran moderadamente satisfechos, el 53.95% se muestran insatisfechos, mientras que el 29.43% se muestran muy insatisfechos con el servicio que se brinda en la dimensión Empatía.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Tabla 20. *Nivel de Satisfacción del usuario de consulta externa del HRN- Sanidad PNP.*

Nivel de Satisfacción del Usuario	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	<-50%	111	30.25%
Insatisfecho	de-50 % a -25%	217	59.13%
Moderadamente Satisfecho	>-25 % a 0%	35	9.54%
Satisfecho y complacido	>=0%	4	1.09%
Total		367	100%

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

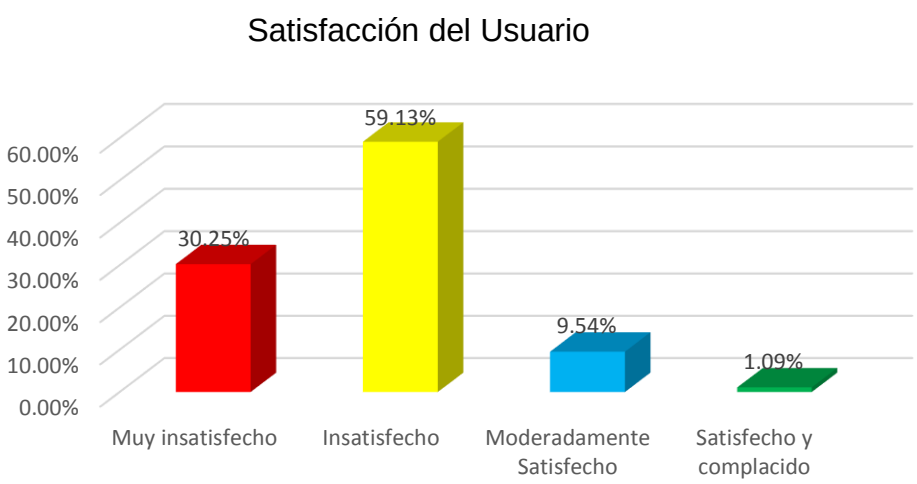


Figura 18. Nivel de Satisfacción del usuario.

El resultado muestra el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital Regional del Norte Sanidad PNP, donde de los 367 encuestados, el 1.09% se muestran satisfechos y complacidos con el servicio que se les brindó, el 9.54% se muestran moderadamente satisfechos, el 59.13% se muestran insatisfechos, mientras que el 30.25% se muestran muy insatisfechos con el servicio que se brinda.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

1.8.4. Análisis de satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP.

Tabla 21. *Resultado general de la investigación.*

	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	PROM
Expectativas	93.21%	94.99%	94.77%	95.49%	95.80%	**94.85%**
Percepciones	48.92%	45.28%	50.52%	57.92%	54.70%	**51.47%**
PERC. - EXPEC.	-44.28%	-49.71%	-44.25%	-37.57%	-41.10%	**-43.38%**

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

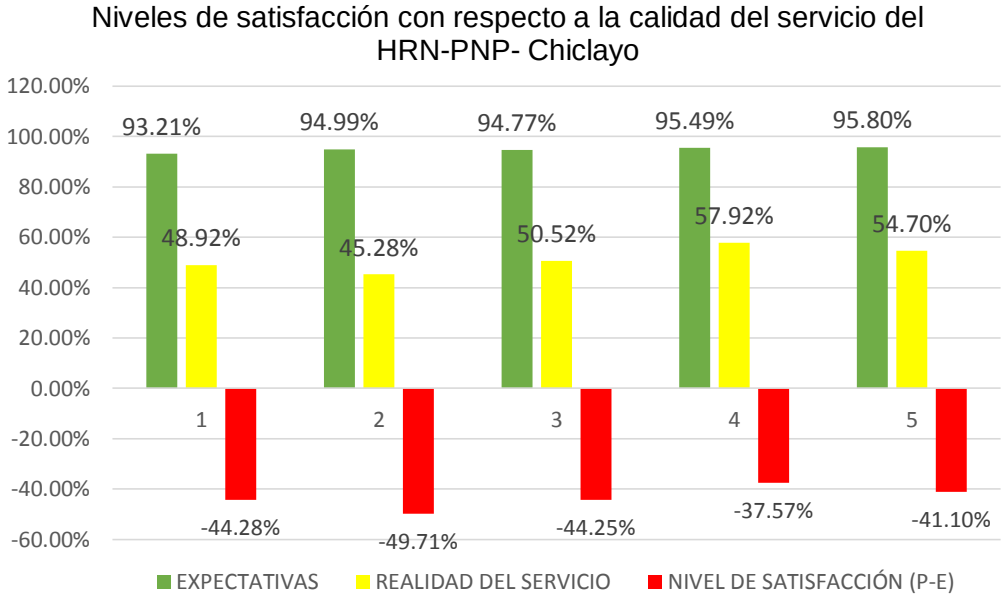


Figura 19: Resultado del nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio al usuario.

El resultado muestra los promedios de cada dimensión en lo que respecta sus expectativas, perspectivas donde el nivel de satisfacción o insatisfacción de acuerdo a la proporción en la que se cumplen sus expectativas. Donde en la dimensión elementos tangibles los usuarios tienen un promedio de expectativas de 93.21% obteniendo en realidad solo el 48.92%, teniendo un nivel de satisfacción de -44.28%; en la dimensión fiabilidad, tienen un promedio de expectativa de 94.99% obteniendo en realidad solo el 45.28%, por lo que el nivel de satisfacción es de -49.71%; en la dimensión capacidad de respuesta sus expectativas fueron de 94.77%, obteniendo como nivel real el 50.52%, por lo que su nivel de satisfacción es de -44.25%; en la dimensión seguridad tuvieron como promedio de expectativas el 95.49%, obteniendo el 57.92% de nivel real del servicio, por lo que su nivel de satisfacción es de -37.57%; en la dimensión empatía esperaban un promedio un 95.80%, obteniendo solo el 54.70%, teniendo un nivel de satisfacción de -41.10%.

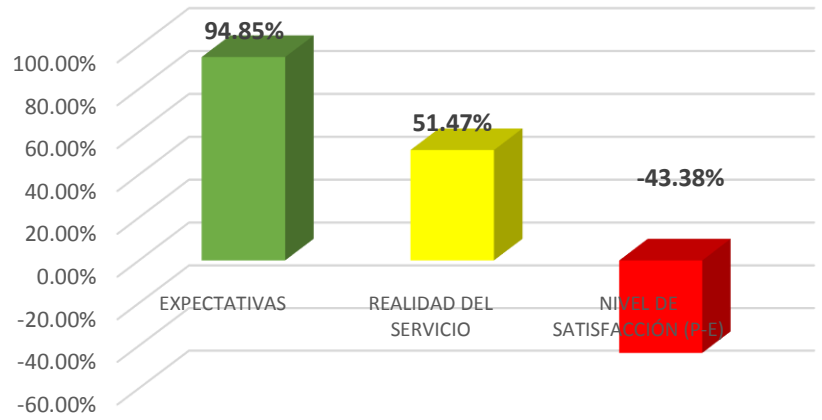


Figura 20: Promedio de la calidad del servicio y satisfacción del usuario.
El resultado muestra que la calidad del servicio (Realidad del servicio) desde la percepción del usuario como promedio para el servicio en todas sus dimensiones es de 51.47%, los cuales tenían como expectativas promedio un 94.85%, al no cumplirse con las expectativas presentan un nivel de insatisfacción de -43.38%, resultado de P-E.

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

1.8.4.1. Promedio por ítems y dimensiones.

En la **tabla 17,** se expresan los promedios de las variables en estudio.

Tabla 22. *Promedios por cada dimensión, indicadores e ítems en el test de las variables en investigación (Calidad del servicio y Satisfacción del usuario).*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Promedio Expectativas	Promedio Perspectivas Nivel real del servicio	Promedio P-E Nivel de Satisfacción
Elementos Tangibles	Ambientes	Que la sala de espera y el consultorio se encuentren limpios e iluminados, haya comodidad y espacio suficiente para el desarrollo de las actividades.	9.41	5.53	-3.89
	Equipos	Que el consultorio que fue atendido cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	9.56	5.40	-4.16
	Personal	Que cuente con personal para informar y orientar a los pacientes	9.47	4.11	-5.36
Fiabilidad	Señalización	Que los carteles,, letreros y flechas sean los adecuados para orientar a los usuarios	8.85	4.54	-4.31
	Información	Que reciba orientación y explicación de manera clara y precisa por parte de personal de informes, sobre los pasos o			-4.14

		trámites para su atención	9.51	5.37	
	Cumplimiento	Que los médicos cumplan con los horarios de las citas	9.53	4.34	-5.19
	Respeto	Que se respete la programación y el orden de llegada	9.47	3.63	-5.84
	Accesibilidad	Que encuentre citas disponibles y las obtenga con facilidad	9.48	5.31	-4.17
		Que haya igualdad al otorgar la citas sin influencia de los grados y jerarquías	9.50	3.98	-5.52
	Rapidez	Que la atención en SALUDPOL, en el módulo de admisión y FOSPOLI, sea rápida	9.45	5.39	-4.06
Capacidad de Respuesta	Predisposición	Que los médicos y enfermeras estén predispuestos para atender de inmediato cualquier emergencia médica.	9.45	5.63	-3.83
	Disponibilidad	Disposición de los médicos y enfermeras para brindar cualquier información.	9.53	5.73	-3-81
	Rapidez	Rapidez en atención de exámenes radiológicos y análisis de laboratorios	9.47	3.46	-6.01
	Absolver dudas	Que le brinden el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	9.46	5.75	-3.71
	Minuciosidad	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	9.59	5.65	-3.93
Seguridad	Privacidad	Que Respeten su privacidad durante su atención en el consultorio	9.55	5.87	-3.68
	Confianza	Que el personal incluido el médico que le atienda le inspire confianza	9.60	5.89	-3.71
	Atención Personalizada	Que el médico que le atienda le brinde información detallada sobre su problema de salud o resultado de su atención de manera que Ud. lo comprendiera	9.57	4.07	-5.50
		Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brinde sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	9.55	5.80	-3.75
Empatía		Que Ud. comprenda la explicación que le brinde el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	9.55	5.81	-3.75
	Entusiasmo	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	9.60	6.01	-3-59
	Interés	Que Los médicos y/o otros trabajadores demuestren interés por dar solución a su problema	9.62	5.66	-3.96

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Para el análisis de la variable independiente (Calidad del servicio), se ha tomado lo mencionado por (Pizzo, 2013), donde afirma que calidad del servicio es el "ofrecimiento de un servicio adecuado, accesible, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia"; así como las afirmaciones más específicas para la presente investigación, como las de Grönroos (citado por Cóndor y Durand, 2013), donde afirma que "calidad del servicio debe ser contemplada desde la óptica de los clientes siendo el resultado de un proceso de evaluación por parte de los clientes" (p.45). Por lo tanto se tiene que la calidad del servicio viene a ser la apreciación del consumidor o usuario, sobre cómo ve o aprecia la calidad de los servicios que presta. Para ello también se ha tomado lo manifestado por Puga de la Cruz, (citado por Quispe, 2015), quien indica que los clientes distinguen los niveles de Calidad exigible, calidad esperada, calidad sorpresa.

Para el análisis la calidad exigible es 5, si es menor a éste se considera como un servicio de pésima calidad.

Por lo tanto tenemos:

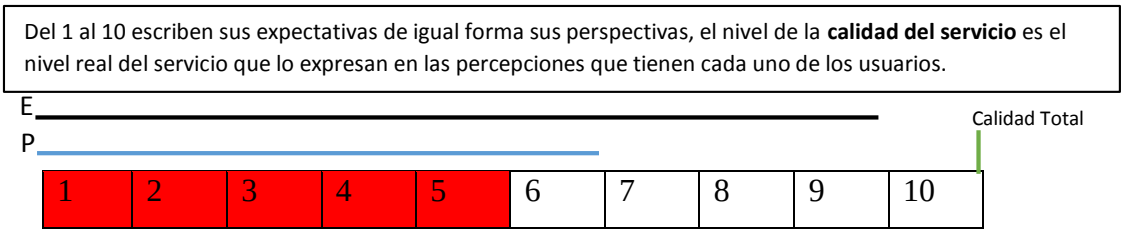


Figura 1: Muestra para analizar la calidad del servicio.
Fuente: *Publicaciones Vértice S.L (PV, 2012);* Grönroos (citado por Cóndor y Durand, 2013); y *Puga de la Cruz (citado por Quispe, 2015).*
Elaboración propia.

Por lo tanto la calidad del servicio viene a ser el promedio de las percepciones (P) de los usuarios después de que éstos hayan evaluado el servicio brindado con respecto a cada ítem.

En los resultados se observa que los ítems 3; 4; 6; 7; 9; 13; 18, no alcanzan la calidad mínima exigible, siendo por lo tanto considerado como un servicio pésimo los indicadores de: Personal para informar y señalización de la dimensión elementos tangibles; Cumplimiento de citas, respeto de orden de llegada e igualdad al otorgar citas sin

influencia de grados y jerarquías de la dimensión fiabilidad; Rapidez en exámenes radiológicos de la dimensión Capacidad de Respuesta y que el médico brinde información detallada de la dimensión empatía.

Para el análisis de la variable dependiente (satisfacción del usuario), se interpreta de acuerdo a lo indicado por Haro, Córdova y Chong (Modelos de Satisfacción, 02 junio, 2016), en el modelo Kano donde expresan que la satisfacción se deriva de la capacidad de la organización para generar servicio, teniendo en cuenta que no todas las características del producto o servicio producen el mismo nivel de satisfacción en el usuario ya que algunas de sus características de éstos producen más satisfacción que las otras. Así como lo indicado por el (MINSA, 2012), que señala que la satisfacción de los usuarios, no solo está ligado a la calidad de los servicios sino también a sus expectativas que cada uno tiene con respecto a los servicios que espera, sintiéndose satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas puede ser que esté satisfecho pese a recibir un servicio relativamente deficiente. También se tiene en cuenta lo mencionado por Revelo, B. (elementos que conforman la satisfacción del cliente, mayo 17, 2016) quien indica que los elementos que conforman la satisfacción del cliente son: Las expectativas, el rendimiento percibido y el nivel de satisfacción, donde manifestó que: Rendimiento percibido menos las expectativas es igual al Nivel de satisfacción, añadiendo que la satisfacción se da en tres niveles insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Por lo tanto:

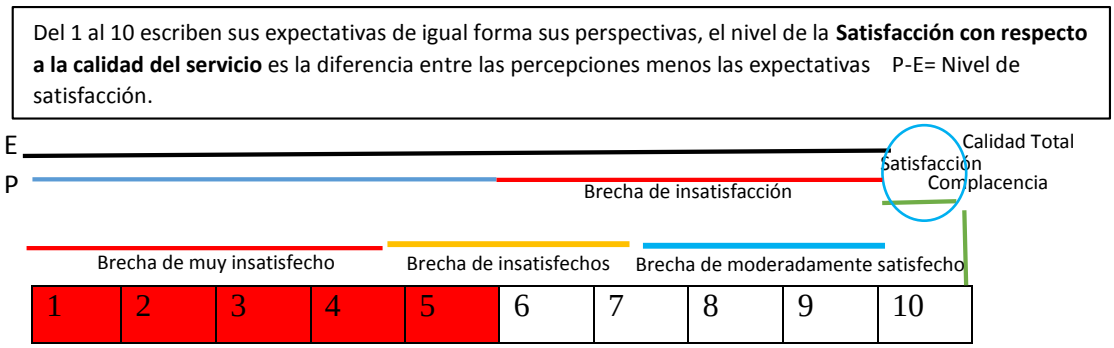


Figura 21: Criterio medir el nivel de satisfacción de los usuarios HRN- Sanidad PNP-2017.
Fuente: *lo expresado por Haro, Córdova y Chong (2016), MINSA (2012),* Guerra y Cabello (2011), Revelo, B. (elementos que conforman la satisfacción del cliente, mayo 17, 2016) y *Cornejo* (Calidad y Liderazgo de Clase Mundial, 09 junio, 2014)
Elaboración propia.

Por lo tanto el nivel de satisfacción de los usuarios del área de consulta externa del HRN Sanidad PNP, se observa que en los ítems 3; 6; 7; 9; 13 y 18, presentan un nivel de muy insatisfechos, puesto que la brecha de insatisfacción excede el 5, donde la brecha más amplia de insatisfacción es el ítems N° 13 que es respecto a la rapidez en exámenes radiológicos y de laboratorio, con un promedio de -6.01 de insatisfacción siendo de un nivel de Muy insatisfecho; de igual manera se encuentran muy insatisfechos en los aspectos de personal para informar, Cumplimiento de citas, respeto de orden de llegada e igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías y que el médico brinde información detallada, aspectos que también según la percepción de calidad del servicio son considerados como pésimos; sin embargo el ítems N° 4 que es señalización como calidad del servicio en las percepciones es considerado como pésimo, pero en cuanto al grado de satisfacción éste no se encuentra entre el nivel de muy satisfechos; esto es debido a lo señalado anteriormente que la satisfacción está influenciada por las expectativas del usuario ya que éste puede estar satisfecho pese a recibir un servicio relativamente deficiente.

Tabla 23. *Promedios por dimensiones.*

Dimensiones	Promedio EXPECTATIVAS	Promedio PERSPECTIVAS	Promedio P-E
Elementos Tangibles	9.32	4.89	-4.43
Fiabilidad	9.5	4.53	-4.97
Capacidad de Respuesta	9.48	5.05	-4.43
Seguridad	9.55	5.79	-3.76
Empatía	9.58	5.47	-4.11

Fuente: Encuestas aplicada a los usuarios del hospital regional del Norte Sanidad PNP, 2017.

Para el análisis del resultado para la variable calidad del servicio, se utiliza el mismo método que para el análisis por ítems. Donde se puede observar que en sus perspectivas (nivel real del servicio), en las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad, presentan promedios de 4.89 y 4.53 a la vez, convirtiéndolos en un servicio pésimo porque el promedio no supera el mínimo exigible; siendo las dimensiones de seguridad y empatía la que mejor calidad presenta con promedios de 5.79 y 5.47 a la vez.

Para el análisis de resultados para la variable satisfacción del usuario, para las dimensiones se utiliza el mismo método que para los ítems. Donde se puede observar que la dimensión seguridad es la que menos brecha de insatisfacción presenta con un -3.76, lo cual indica que los usuarios están más satisfechos en lo que respecta a esta dimensión frente a las otras que presentan brechas de -4.43; -4.97; -4.43 y -4.11 a la vez; donde deja a notar que la dimensión fiabilidad es la que más insatisfacción causa al usuario de consulta externa del HRN Sanidad PNP con una brecha de insatisfacción de -4.97.

Tabla 24. *Análisis de correlación de Spearman.*

Correlaciones Calidad del servicio y satisfacción del usuario.

			Elem. Tang. Cal. Serv.	Fiabilidad Cal. Serv.	Cap. Resp. Cal. Serv.	Seguridad Cal. Serv.	Empatía Cal. Serv.	Elem. Tang. Satis. Usua.	Fiabilidad Satis. usua.	Cap. Resp. Satis. Usua.	Seguridad Satis. Usua.	Empatía Satis. Usua.
Rho de Spearman	Elementos Tangibles Calidad del Servicio.	Coeficiente de correlación	1,000	,494**	,487**	,497**	,338**	,816**	,419**	,407**	,424**	,287**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
	Fiabilidad Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,494**	1,000	,525**	,454**	,293**	,436**	,853**	,473**	,424**	,268**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
	Capacidad de Respuesta Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,487**	,525**	1,000	,629**	,474**	,476**	,474**	,870**	,577**	,425**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
	Seguridad Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,497**	,454**	,629**	1,000	,631**	,473**	,425**	,552**	,895**	,568**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
	Empatía Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,338**	,293**	,474**	,631**	1,000	,356**	,324**	,442**	,614**	,905**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000

	N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
Elementos Tangibles Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,816**	,436**	,476**	,473**	,356**	1,000	,607**	,610**	,604**	,481**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
Fiabilidad Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,419**	,853**	,474**	,425**	,324**	,607**	1,000	,631**	,584**	,455**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
Capacidad de Respuesta Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,407**	,473**	,870**	,552**	,442**	,610**	,631**	1,000	,679**	,557**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
Seguridad Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,424**	,424**	,577**	,895**	,614**	,604**	,584**	,679**	1,000	,701**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
Empatía Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,287**	,268**	,425**	,568**	,905**	,481**	,455**	,557**	,701**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367

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

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de correlación (asociación e interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.
Los coeficientes de correlación se encuentran entre -1 y +1, el valor 0 indica que no existe asociación lineal entre las dos variables. La escala para el análisis ha sido la siguiente:

0 – 0.25 Escasa o nula.
0.26 – 0.50 Débil.
0.51 – 0.75 Entre moderada y fuerte.
0.76 – 1.00 Entre fuerte y perfecta.

De acuerdo a los resultados que arroja el análisis de correlación de Spearman, la relación de las variables se encuentra entre 0,01 (**) el cual indica que la correlación es significativa (bilateral), y tomándolo en las escalas se encuentra en el nivel escasa o nula.

1.9. Discusión de resultados

De los resultados generales de la presente investigación, se tiene que se ha encuestado a 367 personas entre usuarios y acompañantes, de los cuales el 76.29% han sido usuario y el 23.71% en la condición de acompañantes, siendo tomados de los 14 consultorios existentes en esta área, destacándose la mayor concurrencia de pacientes en los consultorios de Traumatología con un 12.53% y Medicina General con 12.53%, así como los consultorios de menor concurrencia Oftalmología y Cardiología con el 4.90% cada uno. Cabe resaltar que en lo que respecta a los grados de los usuarios y/o acompañantes los Suboficiales de Tercera representan el 22.62% siendo el porcentaje más alto frente a los demás grados.

En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio que se brinda en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte- Sanidad PNP, a lo largo de la investigación se ve que el término calidad del servicio es interpretado de distintas maneras pero todos los autores coinciden en que la calidad del servicio lo determina el usuario manifestando en ella su satisfacción con el servicio, para ello se ha aplicado el modelo SERVQUAL adaptado y aprobado por el MINSA el 11 de julio del 2011, para ser usado como guía técnica para la evaluación de calidad del servicio a partir de la satisfacción de los usuarios, en su aplicación se ha obteniendo como resultados que en la dimensión

Elementos Tangibles, el cual representa a los indicadores de: Calidad en los ambientes, equipos, personal y la debida señalización, ninguno de los encuestados considera que es un servicio excelente, el 5.18% lo considera como un servicio bueno, mientras que el 46.87% considera que el servicio es malo y el 47.96% consideran que es pésimo (Ver Tabla 9); al respecto Merino y Reyes (2014) en su investigación encontró que la calidad del personal médico, no médico y administrativo, así como la infraestructura son determinantes en la satisfacción y por ende en la calidad del servicio; en la dimensión Fiabilidad, la cual representa a los indicadores de cumplimiento, respeto, accesibilidad a los servicios, la comunicación e información, donde ninguno de los encuestados consideran que sea un servicio excelente, el 2.18% considera que es un servicio bueno, el 37.33% lo considera como un mal servicio, mientras que el 60.49% lo considera pésimo (Ver Tabla 10); en la dimensión Capacidad de Respuesta, el cual representa a los indicadores de: Rapidez, predisposición y disponibilidad, al igual que las dimensiones anteriores ninguno de los encuestados considera que sea un servicio excelente, el 7.08% lo considera como bueno, el 49.05% lo considera un mal servicio y el 43.87% lo considera como de pésima calidad (Ver Tabla 11); en la dimensión Seguridad, la cual representa a los indicadores de Absolver dudas, minuciosidad, privacidad y confianza, el 1.09% lo considera como un excelente servicio, el 22.34% lo considera bueno, el 50.14% que lo considera malo y el 26.43% que lo considera como un servicio de pésima calidad (Ver Tabla 12); en la dimensión Empatía, la cual representa a las indicadores de Atención personalizada, entusiasmo e interés, el 1.09% considera la calidad del servicio como excelente, el 14.99% lo considera bueno, frente a estos resultados el 48.77% considera como un servicio de mala calidad y el 35.15% lo considera pésimo (Ver Tabla 13). Teniendo en cuenta lo encontrado en las dimensiones y optantando por ver la calidad del servicio vista como un todo (sin las dimensiones) tenemos que: De los 367 encuestados el 41.42% indica que la calidad del servicio es pésima, el 54.22% indica que es de mala calidad, mientras que solo el 4.36% indica que se brinda un servicio de buena calidad y ninguno afirma en que éste sea excelente (ver Tabla 14). Al respecto Puga de la Cruz (citado por Quispe, 2015), indica que los clientes distinguen los niveles de Calidad exigible, calidad esperada, calidad sorpresa, manifestando que: La calidad exigible, hace referencia a los niveles mínimos de calidad que debe tener en este caso el servicio, si estos no se cumplen el servicio será pésimo; La calidad esperada, vienen a ser las expectativas que para este caso el usuario tiene del servicio, si no se cumple sus expectativas será percibido como un mal servicio;

Calidad Sorpresa, son lo que el cliente no lo esperaba, quedando sorprendido, en este caso el usuario lo percibe el servicio como excelente porque ha excedido sus expectativas.

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de los usuarios del área de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, la literatura encontrada en la presente investigación, los autores coinciden en que la satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas frente a sus perspectivas de los usuarios, encontrándose que es: La diferencia entre el rendimiento percibido (Calidad del servicio) con las Expectativas de los usuarios, después de realizar la medición detectar cual es el nivel de satisfacción o insatisfacción de los mismos, obteniéndose como resultados: en la dimensión Elementos Tangibles, el 0.82% se muestra satisfecho y complacido, el 11.99% se encuentra moderadamente satisfecho, el 54.50% se encuentra insatisfecho y el 32.70% se encuentra muy insatisfecho (Ver Tabla 15), en esta dimensión se observa que si bien es cierto ningún usuario lo considera como un servicio excelente, sin embargo existe el 0.82% que se encuentra satisfecho y complacido esto es debido a lo indicado que la satisfacción no solo está ligada a la calidad del servicio, sino también a las expectativas del usuario, si éstas son bajas puede estar satisfecho pese haber recibido un servicio relativamente deficiente (MINSA 2012); en la dimensión Fiabilidad, el 1.09% se muestran satisfechos y complacidos, el 3.54% se encuentran moderadamente satisfechos, el 48.50% se encuentran insatisfechos y el 46.87% se muestran muy insatisfechos con la calidad del servicio en esta dimensión (Ver Tabla 16); al respecto Mendocilla (2015) en el desarrollo de su tesis también encontró que la dimensión fiabilidad es la que más insatisfacción trae en la calidad del servicio indicando que es debido a que no hay una adecuado informe en los trámites administrativos, citas prolongadas, demora en la atención, resultados que hay cierta similitud con los resultados de la presente investigación, ya que esta dimensión es la que presenta una brecha más extensa de muy insatisfechos con un 46.87%, viéndose directamente afectados por los percepción de la calidad real del servicio baja en los ítems N° 6, 7 y 9 que consisten en el cumplimiento de horarios de las citas, respeto de la programación y orden de llegada y que haya igualdad al otorgar citas sin la influencia de los grados y jerarquías o la llamada vara con brechas de insatisfacción de -5.19, -5.84, -5.52, con un promedio para esta dimensión de -4.97 o -49.7% (ver Tabla 21); en la dimensión Capacidad de Respuesta, el 2.18% se muestran satisfechos y complacidos, el 10.90% se encuentran moderadamente satisfechos, el 50.95% se encuentran insatisfechos y el 35.97% se encuentra muy insatisfechos con la calidad del servicio en esta dimensión

(ver Tabla 17), también Costa, (2017) en su investigación encontró una amplia brecha de insatisfacción y esto no solo debido a la demora en el tiempo de espera, incumplimiento de horarios de atención, sino en todo la dimensión de capacidad de respuesta que es la que presenta la brecha más amplia de insatisfacción, relacionándose de esta manera a lo encontrado en la presente investigación donde la dimensión capacidad de respuesta muestra el ítems con la brecha más amplia de insatisfacción de todo el servicio en subconjunto con un -6.01 de promedio el cual consiste en Rapidez en atención de exámenes radiológicos y análisis de laboratorios (ver tabla 22); en la dimensión Seguridad, el 3.00% se muestran satisfechos y complacidos, el 22.62% moderadamente satisfecho, el 51.23% se muestra insatisfecho y el 23.16% se encuentra muy insatisfecho con la calidad del servicio que se brinda en esta dimensión (ver Tabla 18), el resultado ha mostrado que en esta dimensión es la que hay una brecha poco más amplia de usuarios satisfechos y complacidos, así como la brecha más corta de muy insatisfechos; de igual manera Mendocilla, (2015) en el desarrollo de su investigación encontró que la dimensión seguridad es la que más satisfacción causa a los usuarios; en la dimensión Empatía el 2.45% se encuentran satisfechos y complacidos, el 14.17% se encuentran moderadamente satisfechos, el 53.95% que se muestra insatisfecho y el 29.43% que se encuentra muy insatisfecho con lo que respecta a la calidad del servicio en esta dimensión (ver Tabla 19). Asimismo el resultado general de toda la variable en subconjunto muestra que el 30.25% de los encuestados se encurtan muy insatisfechos, el 59.13% se muestran insatisfechos, el 9.54% que se muestran moderadamente satisfechos, mientras que solo el 1.09% se muestran satisfechos y complacidos con el servicio que se brinda en el área de consulta externa del hospital Regional del Norte- Sanidad PNP (ver Tabla 20), el (MINSA, 2012), señala que la satisfacción de los usuarios, no solo está ligado a la calidad de los servicios sino también a sus expectativas que cada uno tiene con respecto a los servicios que espera recibir, si las expectativas del usuario son bajas puede ser que esté satisfecho pese a recibir un servicio relativamente deficiente. Asimismo Haro, Córdova y Chong (2016), en el modelo Kano expresan que para la satisfacción se tiene en cuenta que no todas las características del servicio producen el mismo nivel de satisfacción, ya que algunas de sus características de éstos producen más satisfacción que las otras, del mismo modo expresan que las características para la satisfacción se agrupan como: los de requisitos básicos, requisitos de desempeño y los de deleite; cada uno de ellos trae un nivel de satisfacción pre determinado, los de requisitos básicos no traen satisfacción, pero si no se cumplen traen

una gran insatisfacción, los de desempeño si traen satisfacción, mientras que los de deleite son los que los usuarios no lo esperaban, van más allá de sus expectativas y traen un nivel más alto de satisfacción (complacencia), al ser contrastada con lo encontrado en la presente investigación podemos observar que efectivamente ha ocurrido según lo mencionado por los autores, con diferencia en que en esta investigación se ha encontrado sus propias falencias en muchos aspectos demostrados anteriormente.

En cuanto al análisis de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte: Los resultados indican que en la dimensión elementos tangibles el 46.87% considera que el servicio es malo, el 47.96% como un servicio pésimo (ver Tabla 9), también se tiene que como promedio por dimensión 4.89 (ver Tabla 23) y/o 48.92% (ver Tabla 21) lo cual es menor del mínimo exigible que es 5, estando en el rango de < 50 % convirtiendo de esta manera en un pésimo servicio, de la misma manera los resultados en esta dimensión indican que el 54.50% se muestran insatisfechos, el 32.70% muy insatisfechos y el 11.99% moderadamente insatisfechos (ver Tabla 15); en la dimensión Fiabilidad el 37.33% lo considera como un mal servicio, el 60.49% lo considera como un pésimo servicio (ver Tabla 10), y en promedio por dimensión es de 4.53 (ver Tabla 23) y/o 45.28% (ver Tabla 21) estando en el rango de <50%, por tanto un servicio pésimo, asimismo en cuanto a la satisfacción de los usuarios el resultado muestra que el 48.50% de los encuestados se encuentran insatisfechos, mientras que un 46.87% muy insatisfechos (ver Tabla 16), asimismo el promedio por dimensión arroja que -4.97 (ver Tabla 23) y/o 49.71% (ver Tabla 21); en la dimensión Capacidad de Respuesta el 49.05% lo considera un mal servicio y el 43.87% como pésimo (ver Tabla 11), en el promedio por dimensión arroja 5.05 (ver tabla 23) y/o 50.52% (ver Tabla 21), estando en el rango de entre 50% y 70% convirtiendo de esta manera en un mal servicio, de la misma manera los resultados arrojan que los usuarios se encuentran insatisfechos con un 50.95% (ver Tabla 17) y en cuanto al promedio por dimensiones es de -4.43 (ver Tabla 23) y/o -44.25% (ver Tabla 21); en la dimensión Seguridad el 50.14% que considera malo, el 26.43% pésimo y el 22.34% como bueno (ver Tabla 12), en el promedio por dimensión arrojó un 5.79 (ver Tabla 23) y/o 57.92% (ver Tabla 21) por lo que está en el rango de mal servicio, en esta dimensión el resultados arrojan que los usuarios se muestran insatisfechos con el 51.23% (ver Tabla 18) y el promedio por dimensiones es de -3.76 (ver Tabla 23) y/o 37.57% (ver Tabla 21); en la

dimensión Empatía el 48.77% considera como un servicio de mala calidad, 35.15% pésimo y 14.99% bueno (ver Tabla 13), en el promedio por dimensión el resultado arrojó 5.47 (ver Tabla 23) y/o 54.70% (ver Tabla 21) por lo que está en el rango de mal servicio, el resultado indica que los usuarios en esta dimensión se muestran insatisfechos con un 53.95% (ver Tabla 19) y el promedio por dimensiones es de -4.11 (ver Tabla 23) y/o 41.10% (ver Tabla 21); el resultado general de calidad del servicio el resultado arroja que en promedio de todas las dimensiones es de 51.47% (ver Tabla 21) , por lo que se observa que el tipo de servicio que se brinda en el área de consulta externa del hospital regional del norte- Sanidad PNP es un servicio Malo, siendo considerado como pésimo en las dimensiones de Elementos Tangibles y Fiabilidad. Al respecto (Cornejo, 2014) señala que la calidad del servicio lo determina el cliente o usuario de acuerdo a que este se encuentre satisfecho o insatisfecho con el servicio brindado; Puga de la Cruz, (citado por Quispe, 2015), el cual indica que los clientes distinguen los niveles de Calidad exigible, calidad esperada, calidad sorpresa, manifestando que: La calidad exigible hace referencia a los niveles mínimos de calidad que debe tener en este caso el servicio que se ha considerado como mínimo 5 en la escala del 1 al 10, a lo manifestado si esto no se cumple el servicio será pésimo; la calidad esperada que vienen a ser las expectativas que para este caso el usuario tiene del servicio, a lo manifestado si no se cumple sus expectativas será percibido como un mal servicio; calidad sorpresa que se da cuando el cliente no lo esperaba, quedando sorprendido. En la investigación se ha obtenido como resultado que el tipo de calidad del servicio que brinda el HRN- Sanidad PNP es Malo con un promedio de 54.22% de los encuestados, este tipo de servicio tiene una tendencia a ser considerado como de pésima calidad ya que este nivel es percibido por el 41.42% de los encuestados (ver Tabla 14).

En cuanto a diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte: Los resultados indican que en la dimensión elementos tangibles el 46.87% considera que el servicio es malo, el 47.96% como un servicio pésimo (ver Tabla 9), también se tiene que como promedio por dimensión 4.89 (ver Tabla 23) y/o 48.92% (ver Tabla 21) lo cual es menor del mínimo exigible que es 5, estando en el rango de < 50 % convirtiendo de esta manera en un pésimo servicio, influenciando de esta manera en el nivel de satisfacción de forma negativa, puesto que los resultados en esta dimensión

indican que los usuarios se muestran insatisfechos son un 54.50%, el 32.70% muy insatisfechos y el 11.99% moderadamente insatisfechos (ver Tabla 15), asimismo en el promedio por dimensiones arroja un -4.43 (ver Tabla 23) y/o -44.28% (ver Tabla 21) como brecha de insatisfacción correspondiendo de esta manera al rango de entre -50% a -25% que es de insatisfechos, observándose que hay una ligera tendencia a encontrarse muy insatisfechos (>-50%) en esta dimensión; en la dimensión Fiabilidad el 37.33% lo considera como un mal servicio, el 60.49% lo considera como un pésimo servicio (ver Tabla 10), y en promedio por dimensión es de 4.53 (ver Tabla 23) y/o 45.28% (ver Tabla 21) estando en el rango de <50%, por tanto un servicio pésimo, influenciando de manera negativa en la satisfacción de los usuarios, ya que el resultado muestra que el 48.50% de los encuestados se encuentran insatisfechos, un 46.87% muy insatisfechos (ver Tabla 16), asimismo el promedio por dimensión arroja que -4.97 (ver Tabla 23) y/o 49.71% (ver Tabla 21), al llevar el resultado al rango para identificar el nivel satisfacción se encuentra dentro del rango del -50% y -25%, insatisfacción con una tendencia mayor a encontrarse dentro del rango de muy insatisfechos; en la dimensión Capacidad de Respuesta el 49.05% lo considera un mal servicio y el 43.87% como pésimo (ver Tabla 11), en el promedio por dimensión arroja 5.05 (ver tabla 23) y/o 50.52% (ver Tabla 21), estando en el rango de entre 50% y 70% convirtiendo de esta manera en un mal servicio, influenciado de manera negativa en la satisfacción de los usuarios, con un nivel de insatisfechos con un 50.95% (ver Tabla 17) y en cuanto al promedio por dimensiones es de -4.43 (ver Tabla 23) y/o -44.25% (ver Tabla 21), 50.95% (ver Tabla 17) y en cuanto al promedio por dimensiones es de -4.43 (ver Tabla 23) y/o -44.25% (ver Tabla 21), convirtiéndolo en una dimensión dentro del nivel de insatisfechos; en la dimensión Seguridad el 50.14% que considera malo, el 26.43% pésimo y el 22.34% como bueno (ver Tabla 12), en el promedio por dimensión arrojó un 5.79 (ver Tabla 23) y/o 57.92% (ver Tabla 21) por lo que está en el rango de mal servicio, en esta dimensión el resultados arrojan que los usuarios se muestran insatisfechos con el 51.23% (ver Tabla 18) y el promedio por dimensiones es de -3.76 (ver Tabla 23) y/o 37.57% (ver Tabla 21), convirtiéndolo en insatisfacción pero con menor brecha de insatisfacción frente a las otras cuatro dimensiones, por lo que se dice que influye de manera negativa moderada; en la dimensión Empatía el 48.77% considera como un servicio de mala calidad, 35.15% pésimo y 14.99% bueno (ver Tabla 13), en el promedio por dimensión el resultado arrojó 5.47 (ver Tabla 23) y/o 54.70% (ver Tabla 21) por lo que está en el rango de mal servicio, el resultado indica que los usuarios en esta

dimensión se muestran insatisfechos con un 53.95% (ver Tabla 19) y el promedio por dimensiones es de -4.11 (ver Tabla 23) y/o 41.10% (ver Tabla 21) encontrándose dentro del rango de los insatisfechos; en el resultado general de calidad del servicio el resultado arroja que en promedio de todas las dimensiones es de 51.47% (ver Tabla 21) , por lo que se observa que la calidad del servicio que se brinda en el área de consulta externa del hospital regional del norte- Sanidad PNP es un servicio Malo, siendo considerado como pésimo en las dimensiones de Elementos Tangibles y Fiabilidad, es por ello que en estas dimensiones se ve la mayor brecha de insatisfacción por parte de los usuarios. Al respecto (Cornejo, 2014) señala que la calidad del servicio lo determina el cliente o usuario de acuerdo a que este se encuentre satisfecho o insatisfecho con el servicio brindado; Puga de la Cruz, (citado por Quispe, 2015), el cual indica que los clientes distinguen los niveles de Calidad exigible, calidad esperada, calidad sorpresa, manifestando que: La calidad exigible hace referencia a los niveles mínimos de calidad que debe tener en este caso el servicio que se ha considerado como mínimo 5 en la escala del 1 al 10, a lo manifestado si esto no se cumple el servicio será pésimo; la calidad esperada que vienen a ser las expectativas que para este caso el usuario tiene del servicio, a lo manifestado si no se cumple sus expectativas será percibido como un mal servicio; calidad sorpresa que se da cuando el cliente no lo esperaba, quedando sorprendido; de la mismas manera autores como Velásquez (Calidad y Satisfacción de los Usuarios, noviembre 14, 2012) donde afirma que la satisfacción "es el estado de ánimo que tiene un cliente después de recibir un producto o servicio, el cual se ve influenciado por sus expectativas previas", así como lo menciona Philip Kotler (citado por Thompson, satisfacción del cliente, 20 julio, 2013), donde indica que la satisfacción del cliente es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", Revelo (elementos que conforman la satisfacción del cliente, mayo 17, 2016), indica que los elementos que conforman la satisfacción del cliente son: Las expectativas, el rendimiento percibido y el nivel de satisfacción, donde deduce que el Rendimiento percibido menos las expectativas es igual al Nivel de satisfacción, indicando que el nivel de satisfacción se da en tres niveles insatisfacción, satisfacción y complacencia. De lo expresado la calidad del servicio influye ya sea de manera positiva o negativa en la satisfacción de los usuarios, viéndose de la misma manera condicionada por las expectativas previas que cada uno tiene. De lo encontrado en los resultados se puede ver que en todas las dimensiones el nivel representativo es de Insatisfechos, por lo que se dice

que el nivel de satisfacción en el área de consulta Externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP es de Insatisfacción con una ligera tendencia a la muy insatisfacción.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. La calidad del servicio de acuerdo a los diversos autores citados en el marco teórico todos coinciden en que calidad es lo que el usuario cree que se está brindando; y la satisfacción del usuario viene a ser el estado de ánimo del usuario (paciente) después de haber recibido el servicio, quedando complacido, satisfecho, moderadamente satisfecho o insatisfecho.

2. Al evaluar y analizar la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP se ha encontrado que la calidad del servicio al usuario en sus cinco dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía están con promedios de 4.89, 4.53, 5.05, 5.79, 5.47, en las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad están por debajo de 5 que es considerado como mínimo exigible, por tanto son las dimensiones con una pésima calidad, influenciados por una más baja calidad en los indicadores de personal, señalización, cumplimiento de horarios de citas por parte de los médicos, respeto al orden de llegada y programación de citas, igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías. El promedio de calidad percibida es de 51.47% superando ligeramente lo considerado como mínimo exigible.

3. La evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP, se realizó a partir de la literatura revisada de los diversos autores expuestos en el marco teórico, utilizándose el modelo SERVQUAL, propuesto por el MINSA con RM N°527, del 11 julio del 2011, para lo cual se ha modificado ítems y adaptado a la presente investigación.

4. El nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP en las 5 dimensiones el porcentaje promedio es de -43.38%, encontrándose de esta manera en la brecha de insatisfechos. Las

dimensiones Fiabilidad con -49.71%, capacidad de respuesta con -44.25%, elementos tangibles con -44.28%, son los que presentan una brecha más amplia de insatisfacción, siendo los indicadores que más insatisfacción causan los mismos que presentan más baja calidad, siendo los ítems 3; 6; 7; 9; 13 y 18, entre éstos el ítems que presenta una brecha más amplia de insatisfacción el ítems N° 13 que es respecto a la rapidez en exámenes radiológicos y de laboratorio, con -6.01, encontrándose en el rango de muy insatisfechos, así como los ítems de contar con personal para informar a los pacientes, que los médicos cumplan con los horarios de citas, que se respete la programación de citas y el orden de llegada, que se encuentre citas disponibles, igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías; generan una amplia brecha de insatisfacción en los usuarios. Es por ello que estos aspectos son los que influyen de manera negativa en el nivel de satisfacción ya que se presentan con una brecha más amplia de insatisfacción (muy insatisfechos).

5. La calidad del servicio influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital Regional del Norte- Sanidad PNP, en el análisis Spearman arroja una correlación significativa bilateral con un 0,01 (**) la cual se encuentra en una escala de nivel escasa; sin embargo su influencia es naturalmente negativa en el nivel de satisfacción de los usuarios. Así: si el servicio es pésimo, este se muestra muy insatisfecho, por lo que a menor calidad en el servicio, mayor es la brecha de insatisfacción. La calidad del servicio por estar relacionado de esta manera con la satisfacción de los usuarios influye directamente ya sea positiva o negativamente de acuerdo a la calidad del servicio y las expectativas previas que cada usuario tiene con respecto a recibir ese servicio; encontrándose en la investigación que las expectativas de los usuarios son relativamente altas.

6. Teniendo en cuenta los indicadores para la mejora, los ítems 3; 6; 7; 9; 13 y 18, que son los que causan mayor insatisfacción influyendo de manera negativa en el nivel de satisfacción, son los que necesitan una mejora urgente al presentarse con el color rojo, puesto que la brecha de insatisfacción excede el 50%.

4.2. Recomendaciones.

1. Realizar un plan de capacitación, dirigido al personal médico, no médico y administrativo, donde se incluya desarrollar talleres de fortalecimiento de los valores institucionales, temas en humanización en la atención médica, buscando cimentar parámetros de atención a los usuarios a fin de mejorar el trato al paciente.

2. Realizar campañas de sensibilización para germinar una cultura empática y de compromiso con la salud de los usuarios, donde todos los trabajadores se sientan motivados para dar lo mejor de sí en beneficio de los que más lo necesitan.

3. Identificar entre los trabajadores a los que mejor trato y facilidad de palabra con el público tiene, a fin de capacitarlos e instruirlos en los diversos trámites administrativos, para que éstos se dediquen a orientar, informar y absolver dudas de los usuarios.

4. Establecer políticas de relación inter áreas Admisión y consulta externa para llevar una adecuada administración de los horarios, tiempo de atención y presencia de médicos en los consultorios, adaptando un sistema computarizado para la administración de citas e historias clínicas.

5. Realizar una reingeniería de la distribución actual de los consultorios, trasladando los consultorios de mayor concurrencia (Traumatología) al segundo piso con los horarios de turnos de atención tarde mañana, de tal manera que se pueda reducir la cantidad de personas en los pasadizos del primer y segundo piso que es utilizado como sala de espera.

6. Reincidir en la constante limpieza de los ambientes y pasadizos, incrementar la iluminación en los pasadizos de los consultorios del primer piso, así como renovar en forma periódica la señalización para una mejor orientación del usuario y/o acompañante.

7. Sensibilizar al personal técnico del área a de exámenes radiológicos, y eliminar los trámites burocráticos de tal manera que solo queden los estrictamente necesarios, a fin de reducir tiempos y no extender el tiempo que normalmente se emplea para ejecutar dichas acciones, estos producen disgustos a los usuarios y acarrean insatisfacción.

8. Implementar un sistema de control de citas a través de tickets, a fin de ser atendidos por orden de llegada, colocar pantallas de TV en los pasadizos que se utilizan como sala de espera, donde podrán los usuarios visualizar vídeos educacionales en temas de salud, alimentación, etc.

9. Establecer lineamientos para adoptar una estrategia de mejora, estableciendo el Kaizen como política para germinar una cultura de mejora continua y de esta manera incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de la calidad del servicio del cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil-2014.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf

Alarcón, LL. (2015). *Satisfacción del usuario en su atención por el Consultorio Externo de Medicina Interna en los Hospitales de Arequipa, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María. Recuperado de https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3167/70.1937.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aldana y Vargas, (14, Mayo, 2014), *Teoría de la calidad del servicio*. (Google). Recuperado de https://restauranteconcalidad.jimdo.com/marco-te%C3%B3rico/teor%C3%ADas-que-explican-la-calidad-de-los-servicios/teoria-de-la-calidad-del-servicio/

ALTECO (12, enero, 2015), *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. (Google). Recuperado de https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio

Álvarez, H y Faizal G (2013). *Gerencia de Hospitales e instituciones de salud.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=LsE0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gerencia+de+Hospitales+e+instituciones+de+salud.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibsvu6-sjgAhVHrVkKHT7FAkcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gerencia%20de%20Hospitales%20e%20instituciones%20de%20salud.&f=false

Blanco, D. (2, febrero, 2015). *Calidad, Estrategia y Liderazgo, Paradigma de la disconformidad en Calidad*. (Google). Recuperado de http://dbcalidad.blogspot.pe/2015/02/el-paradigma-de-la-disconformidad-en.html

Calderón, N. (19, Mayo, 2002). *Teoría y elementos del servicio al cliente*. (Google). Recuperado de https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/

Carvajal, P. (2016). Administración y auditoria de los servicios web. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=88U-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DEL+SERVICIO+AUTORES&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiyqnNjNbbAhWO6lMKHYnLCykQ6AEIZzAI#v=onepage&q=CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20AUTORES&f=false

Chávez, H. (17, noviembre, 2016). *Características de los servicios de salud.* (Google). Recuperado de https://www.conpyme.cl/index.php/8-temas-interes/30-caracteristicas-de-los-servicios-de-salud

Cornejo, M. [Osmar LS]. (2014, Junio 9). *Calidad y Liderazgo de Clase Mundial- Miguel Ángel Cornejo- Parte2* [Youtube]. Mexico. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=JdI92T7aRrI

Costa, G. (2017), *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque Chiclayo – 2017. (Tesis de Maestría).* Universidad César Vallejo- Escuela de post grado, Chiclayo- Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CEP S.L (2016). *Auxiliar administrativo Servicio aragonés de salud*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ix4_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Auxiliar+administrativo.+Servicio+aragon%C3%A9s+de+salud.+Editorial+Cep+S.L+&ots=cBRjB0k5gL&sig=NcLeLYArLFTYb_Hg_gxKhEJoAZA#v=onepage&q=Auxiliar%20administrativo.%20Servicio%20aragon%C3%A9s%20de%20salud.%20Editorial%20Cep%20S.L&f=false

Criollo, A. (24, agosto, 2012). Método científico. (Google). Recuperado de http://andersoncriollo.blogspot.com/2012/08/justificacion.html

Díaz, M. (2015). Usuarios podrán reclamar por el servicio del Hospital Regional Lambayeque. *RPP Noticias.* (20 octubre 2015). Recuperado de https://rpp.pe/peru/lambayeque/usuarios-podran-reclamar-por-el-servicio-del-hospital-regional-lambayeque-noticia-906470

Dolors, S. (2013). De la Calidad del servicio a la fidelidad del cliente, 3ra edición. Madrid, España: Editorial ESIC.

Grández, M. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Guerra, R. y Cabello, E. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*: RM N° 527-MINSA. Lima, Perú. 11 julio del 2011.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Haro, F., Córdova, N. y Chong, T. (2, Junio, 2016), *Modelos de Satisfacción*. Gaceta Sansana, 58(1)-55-62. (Google). Recuperado de file:///C:/Users/HP-COMPUTER/Downloads/59-273-1-PB.pdf

Hospital CAMI (22, noviembre, 2014), Servicios hospitalarios, consulta externa. (Google). Recuperado de http://www.camihospital.com.mx/consulta.php

La República. (2016). El 80% de hospitales de Lambayeque carece de equipo médico adecuado. *La República.* (20 noviembre 2016). Recuperado de https://larepublica.pe/sociedad/992210-el-80-de-hospitales-de-lambayeque-carece-de-equipo-medico-adecuado

Melera, M. (1, agosto, 2013). *Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente*. (Google). Recuperado de http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/

Mendocilla, S.K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren*-2015. (Tesis de Maestría). Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf

Mejía, A y Rivera, S. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Merino, B. y Reyes, M. (2014), *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*-2014. (Tesis pregrado). Universidad San Martin de Porres- Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1201

MINSA, (27, diciembre, 2012). *Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos /decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf.

Moreno, G. (07, agosto, 2013). Metodología para la investigación, pautas para hacer tesis. (Google). Recuperado de http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html

Numpaque, A. y Rocha, A. (10, Febrero, 2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de la calidad de los servicios de salud*. Copyright (c) 2017 Revista de

la Facultad de Medicina, Vol(64), 4:715-20. DOI. Recuperado de https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839

Orozco, B, Henao, L. y Londoño, O. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental san José de Marulanda caldas- ESE-2011. (Tesis de Maestría).* Universidad Católica, Manizales, Colombia. Recuperado de http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/90/Beatriz?sequence=1

Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

Piedrasanta, M. (2014), *Servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango- 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Piedrasanta-Marta.pdf

Pizzo, M. (06, setiembre, 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. (Google). Recuperado de http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html

Publicaciones Vértice S.L (2012). *Calidad en el Servicio al Cliente.* Málaga, España: Editorial Vértice.

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE

Quipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Redhead, R. (2015), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo- 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806

Requena, M. (2015). *El desarrollo de las marcas gestionadas por la distribución. Análisis de las variables relevantes-2015*. (Tesis doctoral). Universidad Pontificia Comillas de Madrid, Madrid, España. Recuperado de file:///C:/Users/COMPUTER/Downloads/TFM_SandovalFernandez.pdf

Revelo, B. (17, mayo, 2016). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. (Google). Recuperado de https://prezi.com/qzp5ulyqj0mj/elementos-que-conforman-la-satisfaccion-del-cliente/

Rivera, G. (2015), Satisfacción de los Usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. Diagnostico Vol. 54(1) Enero- Marzo 2015. Recuperado de http://repebis. upch. edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf

Serna, G. (2013), *servicio al cliente: una nueva visión, clientes para siempre*, 3 ed. Bogotá, Colombia: Panamericana Editorial.

Solano, T. (2017). *Manual práctico de servicio al cliente.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=WZU6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=servicio+al+cliente&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiT1erD59bbAhWGyVMKHf6qCw4Q6AEIRDAE#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false

Thompson, I. (07, abril, 2013), *Definición de servicios.* (Google). Recuperado de https://www.promonegocios.net/mercadotecnia.servicios/definicion-servicios.html

Thompson, I. (20, julio, 2013). *Satisfacción del cliente*. (Google). Recuperado de https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html

Velásquez, A. (14, noviembre, 2012). *Calidad y Satisfacción de los Usuarios*. (Google) Recuperado de https://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios.

Yupanqui, J. y Chico, J. (2015). Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. SCIÉNDO Ciencia para el Desarrollo, Vol. 18, Num. 1 (2015) Recuperado de http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article /view/1331/1298.

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿De qué manera la calidad del servicio influirá en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del hospital regional del Norte- Sanidad PNP-Chiclayo 2017?	**Objetivo General:** Determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad-PNP. **Objetivos Específicos:** 1. Evaluar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP. 2. Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad-PNP. 3. Analizar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP. 4. Diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP.	H0: La calidad del servicio influye de manera positiva en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional del Norte-Sanidad PNP. H1: La calidad del servicio influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del hospital regional del Norte-Sanidad PNP.	Independiente Calidad del Servicio. Dependiente Satisfacción del usuario	▪ Nivel de Calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles. ▪ Nivel de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad. ▪ Nivel de calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta ▪ Nivel de calidad del servicio en la dimensión seguridad. ▪ Nivel de calidad del servicio en la dimensión empatía. ▪ Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles. ▪ Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad. ▪ Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta ▪ Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión empatía.	**Tipo de Investigación.** Descriptiva-correlacional. **Diseño de la investigación.** No experimental, Transversal, **Método de investigación.** Deductivo. Analítico.	**Técnicas de recolección de datos.** Encuesta **Instrumento de recolección de datos.** Escala actitud del 1-10 calidad del servicio (modelo SERQUAL). Escala de actitud para precepción y expectativas del 1-10 satisfacción del usuario (modelo SERQUAL propuesto por el MINSA- RM N° 527-2011). **Análisis e interpretación de datos.** Análisis de regresión **Población y muestra.** Población: 8, 436 Muestra: 367

Anexo 2: Instrumentos Aplicados.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD PNP.

Buenas tardes o días estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio que se brinda en el área de consulta externa el Hospital Regional del Norte sanidad PNP, para lo cual le agradecemos responder a las preguntas con sinceridad ya que sus respuestas son totalmente confidenciales.

Fecha: _____ Edad: _____ Grado _____

Condición del encuestado: Usuario [1]

Acompañante [2]

Sexo: Masculino [1]

Femenino [2]

Especialidad o servicio donde fue atendido: _____

1. Califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que ESPERABA RECIBIR en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional del Norte- Sanidad PNP, así como en la misma pregunta indique el nivel real que HA RECIBIDO la atención, para lo cual utilice una escala numérica del 1 al 10, considerando 1 como la menor calificación y 10 como la mayor calificación; teniendo en cuenta que para la columna nivel real del servicio la calificación 5 es la calidad exigible para dicho servicio.

Nivel deseado: Poco Importante 1---------- 5 ---------- 10 Muy Importante

Nivel Real: Muy Malo 1 --------- 5 ---------- 10 Muy Bueno.

N°	PREGUNTAS	Nivel deseado (expectativa)	Nivel Real del servicio
1	La limpieza e iluminación en la sala de espera y el consultorio, así como la comodidad y el espacio suficiente en la sala de espera.		

2	Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en los consultorios.		
3	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.		
4	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los usuarios.		
5	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.		
6	Que los médicos cumplan con los horarios de las citas.		
7	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.		
8	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.		
9	Que haya igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías.		
10	La rapidez en atención en SALUDPOL y en el módulo de admisión y FOSPOLI.		
11	Predisposición de los médicos y enfermeras para atender de inmediato cualquier emergencia médica.		
12	Disposición de los médicos y enfermeras para brindar cualquier información		
13	Rapidez en atención en los exámenes radiológicos y análisis de laboratorio		
14	Que el médico y el personal que le atienda le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.		
15	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual desea ser atendido.		

16	Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.		
17	Que el personal y el médico que le atenderá le inspire confianza.		
18	Que el médico que lo atendiera le brinde información detallada sobre su problema de salud o resultado de su atención de manera que Ud. lo comprendiera.		
19	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.		
20	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.		
21	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.		
22	Que el médico y/o otros trabajadores que le atendieran demuestren interés por dar solución a su problema.		

Fuente: Tomado del Modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Valerie Zeithaml y Berry. Adaptado por el MINSA y aprobado con RM N° 527-2011.

Elaboración: Propia.

Gracias por su colaboración con la presente investigación.

Anexo 3: Instrumento de validación por juicio de experto.

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Erika Liliana Suyón Chumbe
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	+ 5 años
CARGO	DTP

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO-2017.

DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	BRITALDO ALADINO JARA FUSTAMANTE
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo-2017. **ESPECIFICOS** 1. Evaluar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 2. Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 3. Analizar satisfaccion del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 4. Diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1.- La limpieza, iluminación y el espacio da la comodidad en la sala de espera y el consultorio. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS:
2.- Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en los consultorios. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS:
3.- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS:
4.- Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los usuarios. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS:
5.- Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS:

6.- Que los médicos cumplan con los horarios de las citas. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
7.- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
8.- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
9.- Que haya igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
10.- La rapidez en atención en SALUDPOL y en el módulo de admisión y FOSPOLI. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
11.- Predisposición de los médicos y enfermeras para atender de inmediato cualquier emergencia médica. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
12.- Disposición de los médicos y enfermeras para brindar cualquier información. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
13.- Rapidez en atención en los exámenes radiológicos y análisis de laboratorio. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

14.- Que el médico y el personal que le atienda le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
15.- Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual desea ser atendido. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
16.- Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
17.- Que el personal y el médico que le atenderá le inspire confianza. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
18.- Que el médico que lo atendiera le brinde información detallada sobre su problema de salud o resultado de su atención de manera que Ud. lo comprendiera. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
19.- Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

20.- Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
21.- Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
22.- Que el médico y/o otros trabajadores que le atendieran demuestren interés por dar solución a su problema. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

1. **PROMEDIO OBTENIDO:**	N° TA 22 N° TD
2. **COMENTARIO GENERALES**	OK
3. **OBSERVACIONES**	

JUEZ - EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	[illegible]
PROFESIÓN	Administrador Lic.
ESPECIALIDAD	Adentro
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 años
CARGO	

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO-2017.

DATOS DE LOS TESISTAS

NOMBRES	BRITALDO ALADINO JARA FUSTAMANTE
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo-2017. **ESPECÍFICOS** 1. Evaluar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 2. Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 3. Analizar satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 4. Diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1.- La limpieza, iluminación y el espacio da la comodidad en la sala de espera y el consultorio. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
2.- Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en los consultorios. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
3.- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
4.- Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los usuarios. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
5.- Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

6.- Que los médicos cumplan con los horarios de las citas. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
7.- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
8.- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
9.- Que haya igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
10.- La rapidez en atención en SALUDPOL y en el módulo de admisión y FOSPOLI. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
11.- Predisposición de los médicos y enfermeras para atender de inmediato cualquier emergencia médica. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
12.- Disposición de los médicos y enfermeras para brindar cualquier información. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
13.- Rapidez en atención en los exámenes radiológicos y análisis de laboratorio. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

14.- Que el médico y el personal que le atienda le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
15.- Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual desea ser atendido. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
16.- Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
17.- Que el personal y el médico que le atenderá le inspire confianza. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
18.- Que el médico que lo atendiera le brinde información detallada sobre su problema de salud o resultado de su atención de manera que Ud. lo comprendiera. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
19.- Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

20.- Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
21.- Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
22.- Que el médico y/o otros trabajadores que le atendieran demuestren interés por dar solución a su problema. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 22 N° TD
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ - EXPERTO

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Rocio Salazar Cesar Ricardo
PROFESIÓN	Comercio y Negocios Int.
ESPECIALIDAD	Negocios Int.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 años
CARGO	DTC - USS

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP- CHICLAYO-2017.

DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	BRITALDO ALADINO JARA FUSTAMANTE
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo-2017. **ESPECIFICOS** 1. Evaluar la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 2. Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 3. Analizar satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que se brinda en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017. 4. Diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios y la manera en que se ve influenciada por la calidad del servicio en consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo 2017.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1.- La limpieza, iluminación y el espacio da la comodidad en la sala de espera y el consultorio. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
2.- Disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en los consultorios. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
3.- Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
4.- Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los usuarios. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
5.- Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

6.- Que los médicos cumplan con los horarios de las citas. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
7.- Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
8.- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
9.- Que haya igualdad al otorgar citas sin influencia de grados y jerarquías. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
10.- La rapidez en atención en SALUDPOL y en el módulo de admisión y FOSPOLI. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
11.- Predisposición de los médicos y enfermeras para atender de inmediato cualquier emergencia médica. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
12.- Disposición de los médicos y enfermeras para brindar cualquier información. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
13.- Rapidez en atención en los exámenes radiológicos y análisis de laboratorio. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

14.- Que el médico y el personal que le atienda le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
15.- Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual desea ser atendido. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
16.- Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
17.- Que el personal y el médico que le atenderá le inspire confianza. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
18.- Que el médico que lo atendiera le brinde información detallada sobre su problema de salud o resultado de su atención de manera que Ud. lo comprendiera. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
19.- Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

20.- Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
21.- Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:
22.- Que el médico y/o otros trabajadores que le atendieran demuestren interés por dar solución a su problema. Escriba escala del 1 al 10 Expectativas y perspectivas	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS:

1. **PROMEDIO OBTENIDO:**	N° TA 22 N° TD
2. **COMENTARIO GENERALES**	
3. **OBSERVACIONES**	

JUEZ - EXPERTO

Anexo 4: REPORTE URKUND

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	JARA FUSTAMANTE.docx (D42955399)
Submitted:	10/23/2018 7:13:00 PM
Submitted By:	cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance:	10 %

Sources included in the report:

Modelo de Tesis 2017 (Modificado).docx (D40514702)
GAMONAL VASQUEZ & UCAÑAY CORNEJO.docx (D36746498)
TESEN MIO & TESEN NARVASTA.docx (D36993479)
ORREGO ASENJO Y VALDERRAMA RIVASPLATA.docx (D41202914)
TESIS Ramos, Flores.pdf (D21350172)
Adriana Katerin Valdiviezo Samaniego.docx (D36701797)
"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MI MARIA RICARDINA – CHICLAYO 2018".docx (D42136051)
SatisfaciondelCuidadodeEnfermeria.docx (D42673473)
http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html
http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n68/n68a03.pdf
http://dbcalidad.blogspot.pe/2015/02/el-paradigma-de-la-disconformidad-en.html
https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/
https://www.conpyme.cl/index.php/8-temas-interes/30-caracteristicas-de-los-servicios-de-salud
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1201
https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806

Instances where selected sources appear:

108

Anexo 5: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0724-FACEM-USS-2017**, presentado por el egresado Jara Fustamante Britaldo Aladino, autor de la investigación titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD – PNP – CHICLAYO 2017.** Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 13 de noviembre de 2018

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Anexo 6: Autorización del Hospital Regional PNP, para realizar tesis.

POLICIA NACIONAL DEL PERU
DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL
II-MACRESAPOL LAMBAYEQUE
HR PNP CHICLAYO

CONSTANCIA

EL MAYOR SPNP. JEFE DE LA OFICINA DE INSTRUCCIÓN (OCIS) DEL HOSPITAL REGIONAL CHICLAYO PNP. QUE EXPIDE LA PRESENTE:

Deja constancia que el **S2 PNP BRITALDO ALADINO JARA FUSTAMANTE**, identificado con CIP N° 31662271 y DNI N° 46350691, ha sido **AUTORIZADO** para realizar un Proyecto y Desarrollo de su Tesis en el tema **"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP-CHICLAYO"**, siendo desde el inicio hasta el término del mismo.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines administrativos.

- *NO VALIDO PARA TRÁMITES JUDICIALES.*

Chiclayo, 25 de Julio del 2018

DS. 38542
ALEJANDRO MEDRANO BARRERA
MAY. SPNP
JEFE OCIS HRPNP CHICLAYO

Anexo 7: FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de Setiembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

BRITALDO ALADINO JARA FUSTAMANTE, con DNI: 46350691.

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE SANIDAD- PNP-CHICLAYO- 2017., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el titulo de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA	HUELLA
BRITALDO ALADINO JARA FUSTAMANTE	46350691		

Anexo 8: DECLARACIÓN JURADA

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [x] Autores [ ]

Jara Fustamante Britaldo Aladino
Apellidos y nombres

46350691	2131811402	Distancia
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP- Chiclayo- 2017.

La misma que presento para optar el titulo profesional de:

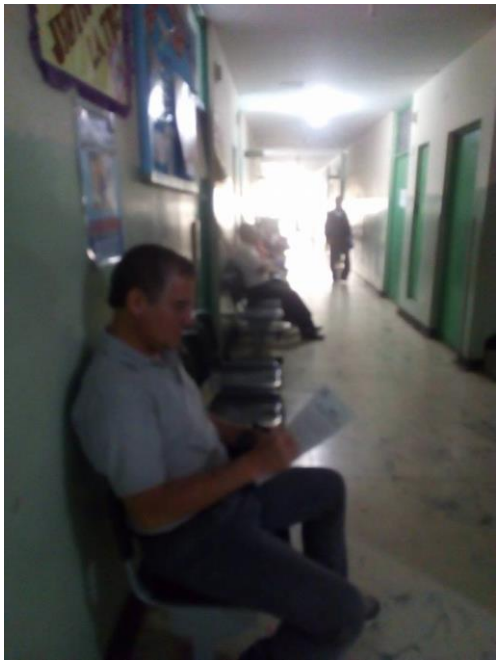
Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

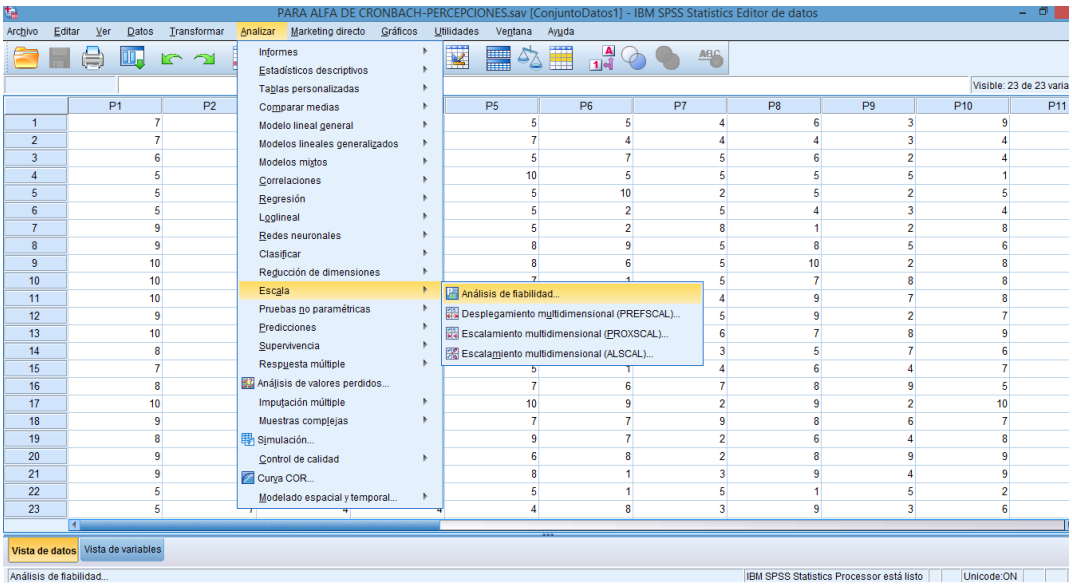
Jara Fustamante Britaldo Aladino
DNI N° 46350691

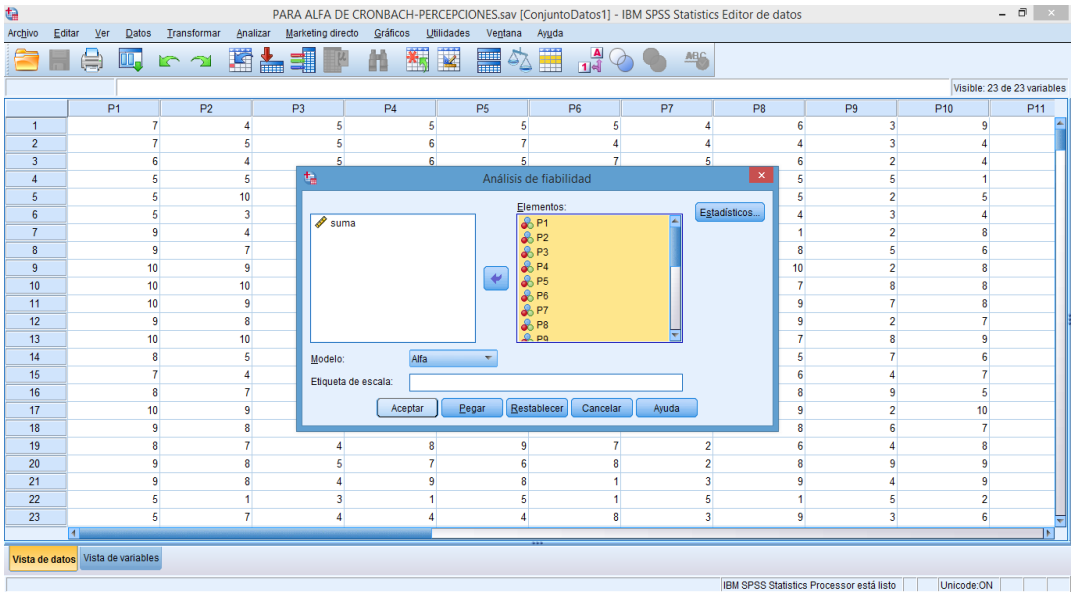
Anexo 9: Vista fotográfica durante la aplicación de la encuesta a los usuarios del Hospital Regional del Norte Sanidad PNP- 2017.

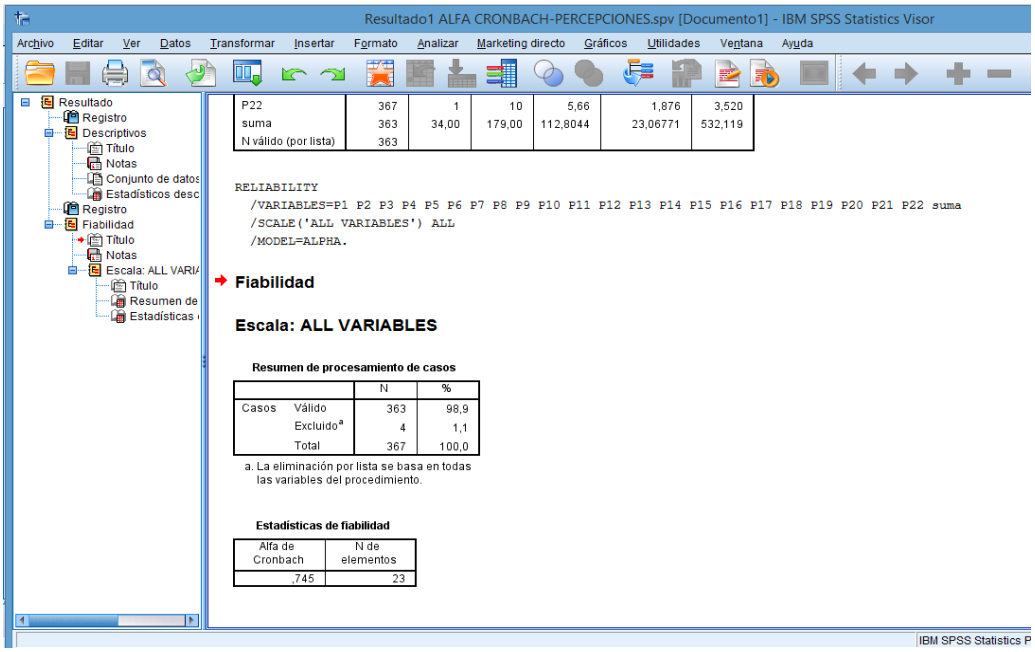


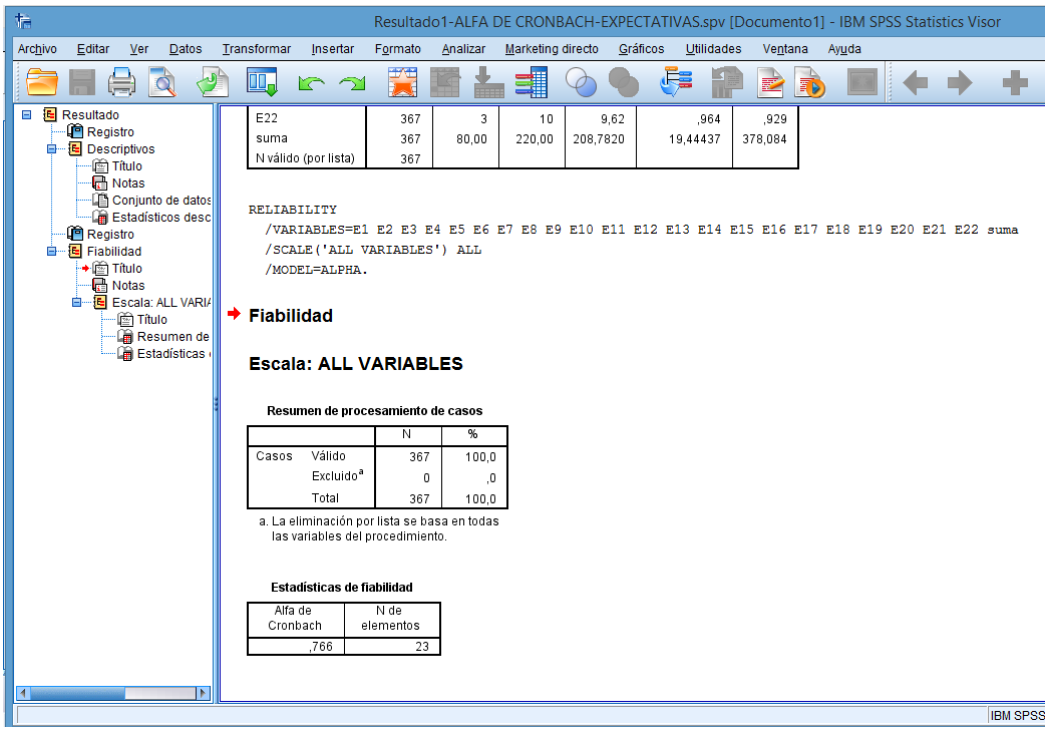
Anexo 10: Otros.

Análisis de Fiabilidad.



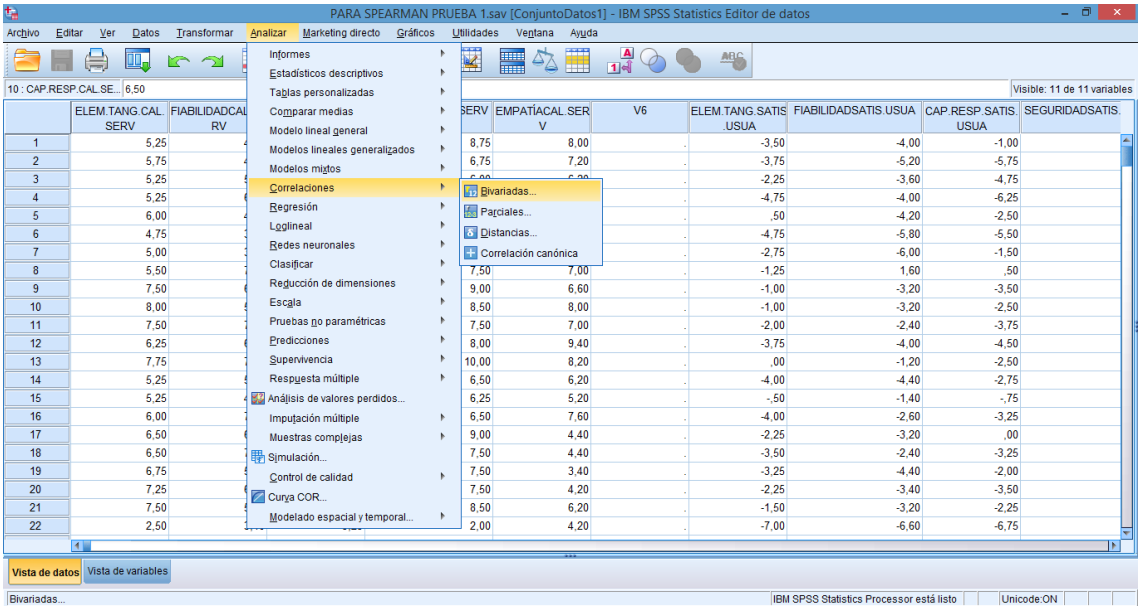


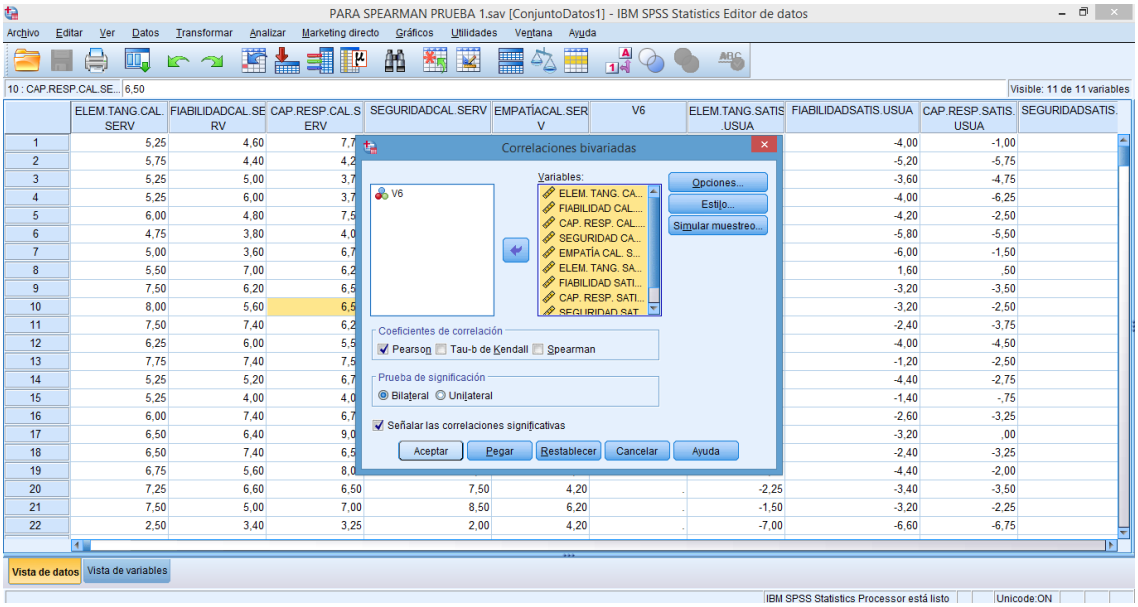


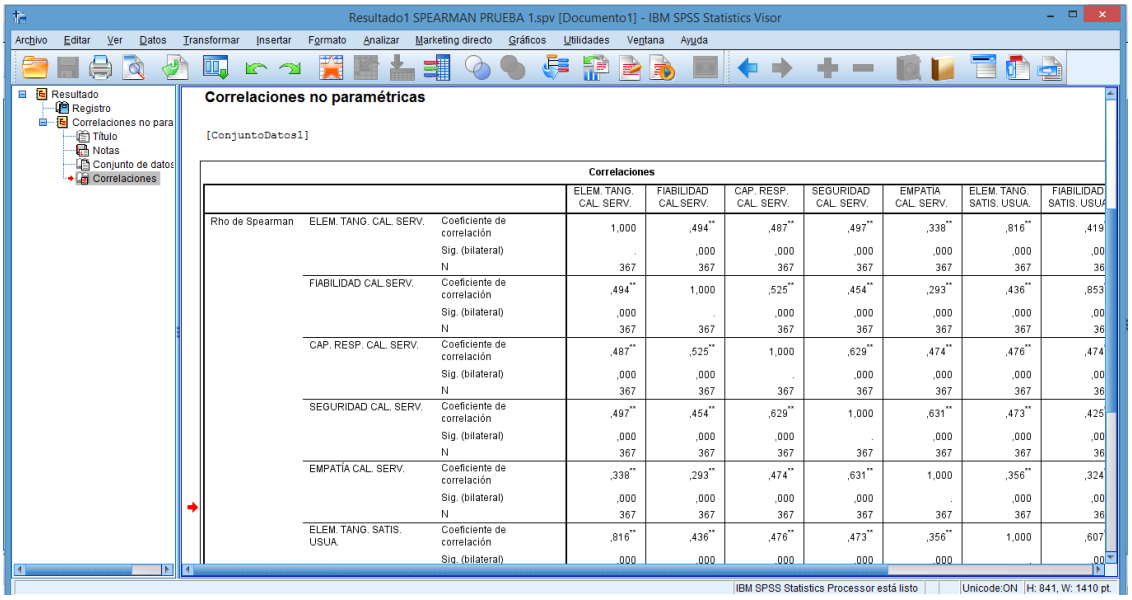


A través del análisis de Alfa de Cronbach se ha obtenido un resultado de 0,745 lo que indica que el instrumento utilizado es confiable para lo que es percepciones o calidad del servicio y 0,766 para el instrumentos de expectativas, lo cual indica que el instrumento es confiable, por lo tanto, estuvo acorde a la operacionalización de variables, dimensiones e indicadores y la respuestas brindaron la información que se necesitaba al haber sido entendido por todos los encuestados.

Análisis de correlación Spearman.







Correlaciones

			ELEM. TANG. CAL. SERV.	FIABILIDAD CAL.SERV.	CAP. RESP. CAL. SERV.	SEGURIDAD CAL. SERV.	EMPATÍA CAL. SERV.	ELEM. TANG. SATIS. USUA.	FIABILIDAD SATIS. USUA
Rho de Spearman	ELEM. TANG. CAL. SERV.	Coeficiente de correlación	1,000	,494**	,487**	,497**	,338**	,816**	,419
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,00
		N	367	367	367	367	367	367	36
	FIABILIDAD CAL.SERV.	Coeficiente de correlación	,494**	1,000	,525**	,454**	,293**	,436**	,853
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,00
		N	367	367	367	367	367	367	36
	CAP. RESP. CAL. SERV.	Coeficiente de correlación	,487**	,525**	1,000	,629**	,474**	,476**	,474
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,00
		N	367	367	367	367	367	367	36
	SEGURIDAD CAL. SERV.	Coeficiente de correlación	,497**	,454**	,629**	1,000	,631**	,473**	,425
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,00
		N	367	367	367	367	367	367	36
	EMPATÍA CAL. SERV.	Coeficiente de correlación	,338**	,293**	,474**	,631**	1,000	,356**	,324
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,00
		N	367	367	367	367	367	367	36
	ELEM. TANG. SATIS. USUA.	Coeficiente de correlación	,816**	,436**	,476**	,473**	,356**	1,000	,607
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,00