

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos
del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma – 2021**

Para optar : El título profesional de Licenciado en
Administración y Sistemas

Autor : Roberto Carlos Paucar Espinoza

Asesor :Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos.

Fecha de inicio y culminación : 21-05-2022 al 20-05-2023

Huancayo – Perú

2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos
del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma –2021

PRESENTADO POR:

Bach. Roberto Carlos Paucar Espinoza

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE _____

PRIMER MIEMBRO _____

SEGUNDO MIEMBRO _____

TERCER MIEMBRO _____

Huancayo ... de de 2023

ASESORA

MS. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ

DEDICADO

A mi madre, con mucho amor y cariño por enseñarme el valor de la perseverancia.

El autor

AGRADECIMIENTO

Al Hospital de apoyo Félix Mayorca Soto de Tarma
por el acceso a sus datos de sus usuarios externos.

Roberto.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0148 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA II-2 DE TARMA – 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. PAUCAR ESPINOZA ROBERTO CARLOS**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD**

Fue analizado con fecha **27/11/2023**; con **91 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **27 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.



Huancayo, 27 Noviembre de 2023.

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CARATULA	i
APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Delimitación del problema	18
1.2.1 Delimitación Espacial	18
1.2.2 Delimitación Temporal	18
1.2.3 Delimitación Conceptual o temática	18
1.3 Formulación del problema	19
1.3.1 Problema general	19
1.3.2 Problemas específicos	19
1.4 Justificación	19
1.4.1 Social	19
1.4.2 Teórica	20
1.4.3 Metodológica	20

1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	21
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes nacionales	22
2.1.2 Antecedentes internacionales	24
2.2 Bases teóricas o científicas	27
2.2.1 Variable independiente. Calidad de servicio	27
2.2.2 Variable dependiente. Satisfacción	31
2.3 Marco conceptual	33
CAPITULO III	
HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis general	35
3.2 Hipótesis específicas	35
3.3 Variables	35
3.3.1 Definición conceptual. Calidad de servicio	35
3.3.2 Definición conceptual. Satisfacción	36
3.3.3 Definición operacional. Calidad de servicio	36
3.3.4 Definición operacional. Satisfacción	36
CAPITULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1 Método de investigación	37
4.1.1 Método general. Método científico	37
4.1.2 Métodos específicos	37
4.2 Tipo de investigación	38

4.3 Nivel de investigación	38
4.4 Diseño de la investigación	39
4.5 Población y muestra	39
4.5.1 Población	39
4.5.2 Muestra	40
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.6.1 Técnicas de recolección de datos	41
4.6.2 Instrumentos de recolección de datos	41
4.6.3 Validez y confiabilidad	42
4.6.3.1 Validez	42
4.6.3.2 Confiabilidad	42
4.6.3.3 Confiabilidad, calidad de servicios	43
4.6.3.4 Confiabilidad, satisfacción de usuarios	44
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
4.8 Aspectos éticos de la investigación	46
CAPÍTULO	
RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados	47
5.1.1 Interpretación de información descriptiva	47
5.1.2 Propuestas de mejora	53
5.2 Contrastación de hipótesis	54
5.2.1 Contrastación de la hipótesis general	54
5.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	57
5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2	60
5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3	63
5.3 Análisis y discusión de resultados	67
CONCLUSIONES	

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Anexo 4. Instrumento de investigación

Anexo 5. Certificados de validez

Anexo 6. Evidencias fotográficas

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Principales teorías de la calidad de los servicios</i>	30
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable X</i>	43
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable Y</i>	41
Tabla 4 <i>Instrumentos y técnicas de recolección de datos</i>	41
Tabla 5 <i>Valores de los niveles de fiabilidad</i>	43
Tabla 6 <i>Estadísticas de fiabilidad. Calidad de servicios</i>	43
Tabla 7 <i>Análisis de los ítems; calidad de servicios</i>	43
Tabla 8 <i>Estadísticas de fiabilidad. Satisfacción</i>	44
Tabla 9 <i>Análisis de los preguntas; satisfacción</i>	44
Tabla 10 <i>Calidad técnica (física)</i>	48
Tabla 11 <i>Calidad corporativa (imagen)</i>	49
Tabla 12 <i>Calidad funcional (interactiva)</i>	49
Tabla 13 <i>Satisfacción sobre las instalaciones</i>	50
Tabla 14 <i>Satisfacción sobre el personal</i>	50
Tabla 15 <i>Satisfacción sobre la organización</i>	51
Tabla 16 <i>Satisfacción sobre la accesibilidad</i>	52
Tabla 17 <i>Satisfacción sobre la administración</i>	52
Tabla 18 <i>Propuestas de proyectos y acciones de mejora</i>	53
Tabla 19 <i>Estadísticas de prueba para la regresión y coeficientes del modelo HG</i>	56
Tabla 20 <i>Resumen del modelo HG</i>	57
Tabla 21 <i>Estadísticas de prueba para la regresión y coeficientes del modelo H1</i>	59
Tabla 22 <i>Resumen del modelo H1</i>	60
Tabla 23 <i>Estadísticas de prueba para la regresión y coeficientes del modelo H2</i>	62
Tabla 24 <i>Resumen del modelo H2</i>	63
Tabla 25 <i>Estadísticas de prueba para la regresión y coeficientes del modelo H3</i>	65
Tabla 26 <i>Resumen del modelo H3</i>	66

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Modelo Nórdico de Calidad del Servicio</i>	28
Figura 2 <i>Modelo Americano de Calidad del Servicio</i>	34
Figura 3 <i>Calidad técnica – física</i>	47
Figura 4 <i>Calidad corporativa – imagen</i>	48
Figura 5 <i>Calidad funcional – interactiva</i>	49
Figura 6 <i>Satisfacción de los usuarios sobre las instalaciones</i>	50
Figura 7 <i>Satisfacción sobre el personal</i>	50
Figura 8 <i>Satisfacción sobre la organización</i>	51
Figura 9 <i>Satisfacción sobre la accesibilidad</i>	52
Figura 10 <i>Satisfacción sobre la administración</i>	53
Figura 11 <i>Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula HG</i>	56
Figura 12 <i>Decisión respecto a la Hipótesis nula HG</i>	57
Figura 13 <i>Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula H1</i>	59
Figura 14 <i>Decisión respecto a la Hipótesis nula H1</i>	60
Figura 15 <i>Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula H2</i>	62
Figura 16 <i>Decisión respecto a la Hipótesis nula H2</i>	63
Figura 17 <i>Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula H3</i>	65
Figura 18 <i>Decisión respecto a la Hipótesis nula H3</i>	66

RESUMEN

La investigación sobre “Calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma – 2021-I”, tenía como objetivo la determinación de la influencia la calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Para ello se utilizó el método científico, el inductivo y el deductivo. El tipo y nivel de investigación han sido la aplicada y explicada respectivamente. El diseño general de la investigación ha sido el Ex Post Facto, y el diseño específico el diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 244 usuarios externos que visitaron el Hospital entre agosto 2020 a julio 2021, para ello se utilizó un cuestionario que tuvo una confiabilidad de 0.978 para el instrumento calidad de servicio y para el instrumento satisfacción de los usuarios externos 0.932. Para contrastar las hipótesis se utilizó el software SPSSV25 en su parte inferencial, mediante la prueba del t - student, con ella se pudo inferir que a un nivel de significancia del 0,05 la calidad de servicios influye de manera directa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Asimismo, el coeficiente de regresión obtenido para un valor de $R^2 = 0,917$, lo que se interpreta que la calidad de servicios influye hasta un 91,7% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma.

Palabras clave: Calidad del servicio y satisfacción de usuarios externos.

ABSTRACT

The research on "Quality of services in the satisfaction of external users of the Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma - 2021-I", had as objective the determination of the influence of the quality of services in the satisfaction of external users at the Félix Mayorca II-2 Hospital in Tarma. For this, the scientific, inductive and deductive method was used. The type and level of research have been applied and explained respectively. The general design of the investigation has been the Ex Post Facto, and the specific design the correlational design. The sample consisted of 244 external users who visited the Hospital between August 2020 and July 2021, for which a questionnaire was used that had a reliability of 0.978 for the quality of service instrument and for the satisfaction instrument of external users 0.932. To contrast the hypotheses, the SPSSV25 software was used in its inferential part, through the t-student test, with which it was possible to infer that at a significance level of 0.05 the quality of services directly influences the satisfaction of the clients. external users of the Félix Mayorca II-2 Hospital in Tarma. Likewise, the regression coefficient obtained for a value of $R^2 = 0.917$, which is interpreted as the quality of services influences up to 91,7% in the satisfaction of external users of the Félix Mayorca II-2 Hospital in Tarma.

Keywords: Quality of service and satisfaction of external users.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, con la promulgación de la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», se realiza la declaración del derecho para la atención de los servicios de salud con la calidad que se requiere y oportuna para la población total del Perú. El Estado de esta forma busca que los financiadores y los prestadores de la salud pública y privadas ofrezcan servicio de salud de calidad sin distinción a su acceso. (MINSA, 2020).

En tal sentido el estudio presentado tuvo como objetivo determinación de la influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción de los clientes externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma, ya que se ha podido observar quejas e insatisfacción de los usuarios externos, razón por la cual inspira a realizar la investigación, la que condujo a dar alternativas y propuestas de mejora en los puntos donde la calidad es muy baja.

La calidad de los servicios en una institución hospitalaria es de trascendencia vital para que los usuarios estén satisfechos, razón por la cuál es una herramienta de mejora continua. Es así que la investigación contiene:

El capítulo uno, contiene el planteamiento del problema, donde se analiza los antecedentes, se delimita, se formula el problema, se justifica y se formulan los objetivos de la investigación.

El capítulo dos, trata del marco teórico que sirve sustento al estudio, con los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como las bases teóricas y científicas y también el marco conceptual de las variables.

El capítulo tres, plantea la hipótesis general y específicas y que se plasman en la operacionalización de variables con sus conceptos y definición operativa.

El capítulo cuatro, trata del estudio de la metodología aplicada en el estudio, iniciando con el método científico, tipo, nivel y el diseño del estudio, asimismo, contiene la población, el tamaño de muestra, validez del instrumento y la fiabilidad del cuestionario.

El capítulo cinco, trata del análisis de los resultados tanto descriptivos e inferenciales, también se procede a la contrastación de las hipótesis, para concluir con la discusión de resultados.

Mi profundo agradecimiento a los funcionarios del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma por las facilidades otorgadas para la realización de la investigación, así también a mis docentes de la Universidad Peruana Los Andes por haber contribuido en mi proceso de aprendizaje, especialmente a mi asesora.

El investigador.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Ahora se vive en un planeta complejo donde cada momento hay variaciones e incluso cambios bruscos, movimientos y mayor velocidad, en pocas palabras hay que estar preparados para afrontarlos. Las operaciones empresariales se vuelven más complejas, ya que a mayor complejidad la variabilidad es mayor, por tanto, los errores y fallas afectan gravemente a las organizaciones, por tanto hay que estar preparados para prevenir los eventos futuribles.

Actividades aparentemente iguales, no dan resultados iguales, por lo que no existen dos productos y/o servicios iguales o idénticos, es así que al paso del tiempo, todo procedimiento va a desaparecer y/o degradarse. Es así que las herramientas o métodos de mejora en la parte están aliadas a las organizaciones; teniendo en cuenta a los usuarios se les tiene que asegurar la fidelidad y llegar a la lealtad con una mejora continua, para ello hay que analizar la causa raíz del problema y buscar soluciones eficientes.

Actualmente los clientes observan, perciben, muchos llegar a experimentar y se encuentran en condiciones de evaluar los servicios de los servicios de salud, entre otros tipos de servicio, para ello es necesario conocer las expectativas de los clientes, y los servicios que deben ofrecer en materia de calidad, pero ello parte de los trabajadores y su atención individual. Para combatir las quejas de los clientes, se inicia con el ingreso al trabajo de los colaboradores, es decir la puntualidad expresado como un valor. En los centros de salud como en otros servicios también hay quejas de pacientes que solicitan ser atendidos y muchos llegar a llenar el libro de reclamos y hacer notar los maltratos recibidos por algunos malos trabajadores (enfermeras, médicos y trabajadores administrativos) que

no son empáticos. Ahora los clientes son más conocedores y selectivos y son conocedores, con una mayor capacidad de elegir, buscando calidad de vida. Ahora se necesita realizar un seguimiento de la calidad que se ofrece mediante la satisfacción, entonces se hace necesario contar con indicadores de satisfacción para mejorar la calidad.

En nuestro país, la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», menciona el derecho a atender en materia de salud a la ciudadanía con la calidad necesaria y oportuna para que la ciudadanía peruana sea bien atendida MINSA (2020). El gobierno peruano siempre se encuentra en la búsqueda de patrocinadores y prestadoras de servicios de salud públicos y privados, para así ofrecer servicios de calidad sin discriminación para que puedan acceder a todos los servicios de salud en el Plan de Asegurar en Salud a la ciudadanía. MINSA (2020).

La OMS - Organización Mundial de la Salud, en el 2001, cita parámetros para evaluar de evaluación en el sector salud, la finalidad es mantener y mejorar los servicios de salud de la ciudadanía, satisfaciendo sus necesidades que parte de las expectativas de la población. (Health, 2001)

Es así que los resultados no solo dependen de la calidad, sino también las interacciones dentro de los procesos del sistema de salud. Es así que las administraciones deben responder a las expectativas de la ciudadanía velando por la integridad de sus pacientes.

Así mismo, estudiar la gestión de la salud, en función a los usuarios es bastante útil porque percibe la satisfacción como un resultado de la medición de la calidad y que está debe ser mejorada periodo a periodo, para ello recurrirá a estrategias y tácticas para lograr el posicionamiento de un centro de salud, en concordancia a los principios de la salud en todos sus niveles.

Para el logro de ello la investigación el Hospital en estudio mide la satisfacción de las necesidades de los clientes y la calidad de servicio que brinda el Hospital Félix Mayorca II-2 de la ciudad de Tarma, los pacientes que acuden por los diversos servicios que ofrece al ser un hospital público (Estado), antes del estudio se pudo percibir que muchos usuarios manifestaron su descontento. En la época de pandemia Covid-19 se tenían muchas incertidumbres para la atención de parte del personal de salud, era todo indiferencia cada uno cuidándose de no contagiarse; asimismo, muchos referían que los trabajadores no eran empáticos y que tenían poco acercamiento y comunicación más que nada verbal. Es así que consideré de alta importancia realizar la investigación, para luego proponer mejorar para elevar la satisfacción de los pacientes.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación Espacial

El ámbito en el cual se desarrolló la investigación comprende el Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma.

1.2.2 Delimitación Temporal

El estudio se ejecutó en el año 2021, se inició el mes de agosto y culminó en diciembre del mismo año.

1.2.3 Delimitación Conceptual o temática

La investigación se enfocó en conocer los conceptos enmarcados en el estudio, tal es así que según la Organización Mundial de la Salud (2021), la calidad en términos médicos abarcó desde la prevención, promoción, tratamiento, rehabilitación, mejora y paliación, que esto debe estar en constante mejora.

Satisfacción de acuerdo a Tobojas (2018) es una forma de medir la calidad, para conocer el nivel donde se encuentra una entidad en base a la opinión de los pacientes, es decir es una medida de desempeño frente a la calidad.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿La calidad de los servicios influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?

1.3.2 Problemas específicos

- a. ¿La calidad técnica (física) influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?
- b. ¿La calidad corporativa (imagen) influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?
- c. ¿La calidad funcional (interactiva) influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación social

La investigación identificó a reconocer la calidad de servicio y satisfacción de la atención los usuarios externos mediante la metodología de la calidad, así mismo ayudó a recomendar mejoras en la calidad para atender y lograr mejoras satisfactorias de los usuarios externos. La investigación sirve de partida inicial en su condición de investigación básica para estudios posteriores; esto sugiere mejorar la conducta de los colaboradores del

hospital como también los ciudadanos y de esta manera la sociedad reconocerá la labor sanitaria que se realiza en el Hospital Félix Mayorca en tiempos de Covid-19.

1.4.2 Justificación teórica

La investigación sirvió para conocer las dimensiones donde es baja la calidad de los servicios en el Hospital Félix Mayorca, a fin de identificar las razones que conllevan a la insatisfacción de los usuarios, procesos y procedimientos que obstruyen el cumplimiento de las metas; con esta data se generó recomendaciones de mejora que permitan alinear los objetivos del Hospital y lograr superar la insatisfacción en algunos rubros.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación tuvo como fin determinar la satisfacción de los usuarios del Hospital sobre la calidad del servicio que se brinda a los usuarios externos, usando la teoría formulada por Grönroos (2007), cuando se evalúa la calidad de los servicios, los usuarios realizan comparaciones con las percepciones que perciben, es decir ingresan con una expectativa y luego perciben la experiencia. Esta se da por 3 dimensiones: la calidad técnica (qué se dá), la calidad funcional (cómo se dá) y la calidad corporativa, éstas influyen en la percepción del usuario. Esta metodología poco difundida ha sido la que se aplicó para contrastar las hipótesis formuladas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

1.5.2 Objetivos específicos

- a.** Determinar la influencia de la calidad técnica (física) en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.
- b.** Determinar la influencia de la calidad corporativa (imagen) en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.
- c.** Determinar la influencia de la calidad funcional (interactiva) en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Huerta (2015), en su investigación “*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*”, presentado a la UNMSM, se planteó como objetivo; la determinación del grado de satisfacción de los clientes atendidos en el área de Tópicos de Medicina del Hospital Peruano Arzobispo Loayza, de la ciudad de Lima. Los materiales y métodos utilizados son el diseño transversal, descriptivo y cualitativo, por tanto, es una investigación básica. Se utilizó el método SERVPERF con sus respectivos ítems, que me ha servido para medir la satisfacción del ciudadano según experiencias y vivencias en el Hospital. La técnica para el muestreo ha sido por conveniencia con 67 usuarios ó las personas que la acompañaban. Finalmente se procesó de acuerdo a los rangos SERPERF. Se llega a la conclusión que el 91.2% de los visitantes están satisfechos con las atenciones del personal del hospital. La dimensión de confiabilidad, de seguridad, de empatía y los aspectos tangibles se obtuvo una satisfacción de 93.4%, 87.7%, 88.7 % y 86.6%.

Lostanau (2018), en su investigación “*Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica marzo 2018*”, presentada en la Universidad Nolbert Wiener, se planteó como objetivo relacionar satisfacción del usuario externo y rehabilitación en el Hospital Regional de Ica. La metodología utilizada ha sido la

investigación es descriptiva, de nivel básico con diseño correlacional transversal, trabajada bajo el enfoque cuantitativo. La muestra ha sido 83 clientes externos de Servicio de Medicina Rehabilitación, a ellos se les aplicó los 2 cuestionarios, previamente validados por expertos. El procesamiento se realizó mediante el SPSSV23, para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la correlación Spearman, obteniéndose que 46.3% es muy bueno la calidad en la atención, 42% bueno, 6.6% regular y 1.2% malo. En la calidad total mejor calificada es la empatía. El grado de satisfacción, un 37.6% manifiesta estar muy satisfecho, 46.3% satisfechos, 13.9% regular satisfechos y 3.4% insatisfechos. Contrastando la hipótesis se determina que existe una relación significativa, moderado y directamente proporcional entre satisfacción del cliente y la calidad de la atención percibida, en todas las dimensiones que se evaluaron.

Barturen (2019), en su tesis *“Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital de Categoría II-2 Chiclayo durante agosto – diciembre 2017”*, presentado a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el título de Licenciado, se planteó el objetivo de medir la calidad del servicio en Chiclayo y su hospital. La investigación se llevó a cabo el 2017 por la oficina de Calidad del hospital. Después de un análisis se determinó que 47.6% de los encuestados mencionó que la calidad es media en los servicios de emergencia, consultorio externa e internamiento. La investigación buscó la determinación de los grados de calidad con sus dimensiones. El estudio ha sido no experimental de nivel descriptivo. Se aplicó el método ServQual para evaluar los servicios de salud.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Maggi (2018), en su tesis *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital de Milagro”*, presentado en la UC de Ecuador, se planteó el objetivo de; analizar las relaciones entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes del Hospital de Milagro. La investigación llega a la conclusión: los usuarios que visitan el Hospital, están insatisfechos con todos los ítems planteados en el cuestionario, lo que lleva a que las expectativas de los usuarios no es muy buena respecto a la calidad que brinda el Centro Asistencial de Salud. Esta se puede revertir con una buena gestión de la calidad en todos los servicios que brinda el Hospital; para ello tiene que implementar coherentemente la Oficina de Calidad y esta debe de inmediatamente capacitar a todos los colaboradores. Lo encontrado principalmente ha sido en la tangibilidad es decir en la infraestructura, mobiliario y aspectos visibles del Hospital. En cuanto a confiabilidad se encontró que no inspiraban confianza los colaboradores en los diferentes hechos solicitados por los usuarios. En la respuesta a los usuarios están demoraban mucho tiempo en resolver y absolver sus dudas de los usuarios. En cuanto a la seguridad esta no proporcionaba y se tangibilizaba en las diferentes equivocaciones de parte del personal incluso del laboratorio. En cada uno de las dimensiones citadas se propone mejoras en los servicios para así mejorar lo grados de satisfacción. Asimismo, se implementaron indicadores de desempeño para poder monitorear los diferentes procesos. Esto permitirá mejorar los servicios.

Jaráiz (2017), en un artículo publicado en la revista Española de Ciencias Políticas y en gestión, en la Universidad de Compostela en Santiago, titulada *“Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión*

hospitalaria”, menciona que de acuerdo a los enfoques antiguos de medición de la satisfacción de los usuarios del Hospital, era muy baja y muchas no se medía. Con el planteamiento actual la investigación está orientada en la elaborar un modelo moderno y actual que mida la satisfacción de un hospital. El modelo propuesto considera los aspectos intangibles que es una variable importante en un hospital. Una conclusión importante de la investigación son las experiencias de los pacientes cuando tienen contacto en la atención en el mismo hospital, y no le daban la importancia a otros aspectos externos, como el factor económico y político. En suma los pacientes valoran la experiencia de los usuarios en su permanencia en el hospital como significativo. El modelo planteado muestra el rol importante que juegan los profesionales de salud, ellos son la razón del calificativo y punto de equilibrio en un hospital cuando se califica la satisfacción, siempre es bueno superar las expectativas de los pacientes, de esto no se excluye al colaborador de enfermería y laboratorios. Para superar todo ello se hace necesario incrementar el presupuesto de los hospitales de parte del gobierno de turno.

Feldman (2017), en un artículo publicado en la revista calidad asistencial, de la Universidad Central de Venezuela, titulada “*La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación*”, su objetivo ha sido, el diseño y la validación de los reactivos que sirvió para la medición de la satisfacción de los pacientes hospitalizados sobre las atenciones recibidas. El estudio se realizó en dos etapas, para la primera parte se elaboró una encuesta sobre el cuidado de los pacientes en el centro de salud en el periodo de permanencia. Se suministró un pretest a 32 pacientes que estaban en cama. La segunda muestra ha sido a 384 pacientes entre los años 2004 y 2006. Se realizó estadísticamente un análisis para la selección de los ítems, mediante los análisis factoriales de nivel exploratorio

mediante un varimax para ver la validez del instrumento mediante el α de Cronbach; para efecto se usó el software SPSSV10. El resultado resaltante es que los pacientes hospitalizados explican que un 39,1% de su varianza: evalúa la labor y actitudes del personal de enfermería, así como la labor y la parte actitudinal del colaborador médico, también analiza las condiciones del medio ambiente en el periodo de hospitalización, y se percibió una mejora percibida. La tesis plantea recomendaciones para mejorar los servicios del hospital y que la investigación pueda servir para investigaciones a realizar más adelante.

Jimenez (2014), en su artículo publicado en Scielo titulado "*Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual*", menciona que la mejora de la calidad de cualquier servicio hospitalario ha sido difícilmente medible y existen muchas aproximaciones de medición. Los de la alta dirección siempre han estado pensando en la mejora; pero muchos de ellos siempre han pensado en el uso eficiente de los recursos, ya que la asignación de parte del estado peruano es poco y para la implementación en la mejora de la calidad es mínimo. Por tanto, esto se convierte en una tarea difícil de medir. Calidad y eficiente en un servicio hospitalario siempre están relacionados y los servicios de salud se ha declarado un trabajo complejo que tiene sus impactos al momento de medir. Estos son conceptos abstractos, y se hace imperioso medirlos, es ahí donde nace la medición Serperf y Serqual, que en parte nos da a conocer en que encuentran deficientes los servicios y esta sirve de punto de partida para la mejora. La investigación llega a concluir que la calidad y la eficiencia van de la mano en un hospital para mejorar la calidad de los servicios desde la atención, permanencia post servicios y esta se convierte en una variable del sector hospitalario. El estudio

incluye indicadores de medición formulados desde el punto de vista de los pacientes.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Variable independiente. Calidad del servicio

De acuerdo a Rodríguez (2020) menciona que, al concepto de calidad de servicio, se le presta atención a partir de los años ochenta, cuando hay una inquietud de conocer las percepciones de los usuarios. Es así que tomó importancia su medición, añadiendo una variable más la satisfacción de la calidad del servicio. La medición de la calidad en todo tipo de servicio es valioso y cobra la importancia a nivel general, debido a que los clientes son actores exigentes cuentan con data relevante para tomar decisiones y hasta hacen uso de la tecnología, como ejemplo las redes sociales.

Modelo de medición de la calidad de los servicios. Escuela Nórdica

Camisón (2012), considera a la Escuela Nórdica como un modelo relacionado entre calidad con imagen empresarial llamada también corporativa. Se puede ver en la siguiente figura, donde se planteó que la calidad percibida por parte de los usuarios es la unión de la calidad técnica o física (qué se ofrece) y la calidad funcional o interactiva (cómo se ofrece), y como se relaciona con la imagen corporativa. La imagen es considerada básico para la medición de la calidad vivida o percibida.

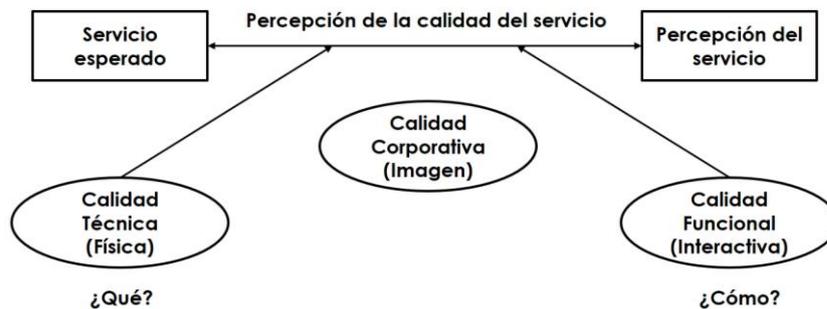


Figura 1. *Modelo Nórdico de Calidad de Servicio.*

Resumiendo, el usuario está influenciado por los resultados de los servicios finales, así mismo analiza lo recibido y compara con la imagen empresarial. Investiga las diferencias de las expectativas y lo recibido.

- **Características del servicio.**

Se hace necesario diferenciar; de productos y/o bienes tangibles y de los servicios que son intangibles, cada uno de ellos tiene una forma diferente de medición de calidad. A continuación, menciono algunas características del servicio a nivel general:

- **La intangibilidad**

Lovelock C. y Wirtz J. (2014) mencionan que un servicio cualquiera sea su actividad es intangible, es decir no son bienes o productos, considera a ellos como resultados de un proceso. Un cliente antes de hacer su uso no puede calificar ni verificar, hasta gozar, y luego recién puede medir la calidad es decir es post. Es así que muchos empresarios que brindan servicios tienen dificultades para su comprensión, es necesario ver como perciben los usuarios la calidad que brinda de sus servicios que ofrece.

- **Heterogenio**

Un servicio con mucho trabajo, se vuelve heterogéneo cuando los procesos son variados los que ofrece en un mismo local, es decir el resultado varía por cada uno de ellos, y también de acuerdo a cada tipo de cliente y es diferente incluso diariamente, por lo que resulta complejo de medirá y esto no es uniforme, así que las mediciones serán diferentes. Para este caso de heterogeneidad se debe estandarizar los procesos de cada servicio.

- **Inseparabilidad**

Gran parte de los servicios, el proceso y su posterior consumo son únicos, es decir están asociados, según Camisón (2013). Los servicios donde la mano de obra es intensa la inseparabilidad refleja la calidad inmediata y por tanto el cliente ya se forma un concepto de la percepción, ello muchas veces dificulta una calificación porque cada cliente es único.

De acuerdo a Parasuraman (2012), los servicios poseen características que tienen consecuencias en su medición:

- Los servicios y su calidad son difíciles de evaluación.
- Los servicios tienen mucha variabilidad de calidad, esto impacta en el usuario.
- La calificación del usuario sobre la calidad del servicio, se realiza comparando las expectativas y la percepción.

Calidad técnica (física)

Duque (2016), en su artículo menciona “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, considera, los temas tangibles que ofrecen los servicios brindados en un centro hospitalario, tales como las instalaciones, oficinas, áreas del hospital, consultorios, farmacia y los mobiliarios que son apropiados para brindar el servicio en el hospital; las que deben de encontrarse en óptimas condiciones de funcionamiento tanto en la parte tangible e intangible.

Calidad corporativa (imagen)

De acuerdo a Camisón (2012) la calidad corporativa o imagen, consiste en tomar en cuenta las ilusiones ó expectativas de los usuarios, para satisfacer óptimamente incluso superando las expectativas, para lograr ello el empresario maneja la mejora continua de la calidad de sus procesos cumpliendo los requisitos formulados. Se trata de lo que afecta las buenas acciones del servicio hospitalario, con una concepción de sistemas tomando en cuenta lo interno y externo de la organización, para tal efecto hará uso de la comunicación para mejorar el posicionamiento del servicio y la empresa. La calidad corporativa, mejora aplicando correctamente y con estrategias en medios web, incluyendo las experiencias de los pacientes del hospital que han tenido en su paso por el hospital, los procedimientos de simplificación y otros que beneficien a los usuarios y ciudadanos.

Calidad funcional (interactiva)

Camisón (2012) menciona también que la calidad funcional son las interacciones con el usuario en el momento que recibe el servicio, se reconoce como la capacidad de reconocimiento ante una necesidad de los usuarios para la

interacción, siempre poniendo en primer lugar la empatía. Esto también incluye la interacción entre los colaboradores del hospital y el usuario, que espera ser atendido. Aquí juega un rol importante la interacción entre los diferentes procesos dentro del hospital y que todos los colaboradores sean conscientes de su rol en la satisfacción de los usuarios, pensando siempre en una situación empática.

2.2.2 Variable dependiente. Satisfacción de los clientes.

De acuerdo a Mercado - Rey (2021) la satisfacción de los usuarios viene a ser un indicador que mide la calidad de un servicio de salud esto se replica a nivel general de todos los servicios. Un conocimiento profundo mide el grado de satisfacción que nos permite mejorar las deficiencias encontradas que los pacientes tienen como necesidad

Según Armstrong y Kotler (2013), satisfacer a los clientes viene a ser las respuestas emocionales de los consumidores como resultado de la diferencia comparativa entre la percepción y la expectativas de los clientes en el servicio. Asimismo, mencionan que: “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. En un supuesto que un usuario visita a tienda con un buen desempeño reputacional y por haber recibido una recomendación o referencias, siempre todos tienen expectativas que se han formado de que podrían recibir un buen servicio. De lo contrario los que no reciben un buen servicios, es decir no cumplen con la promesa estarán descotentos y se formará una percepción muy baja y comentará del mal servicio. Todos los usuarios buscan nuevas experiencias algo diferenciado, no se puede comparar con un usuario que respuestas rápidas y agilidad del servicio.

Jaraíz (2017) considera que las dimensiones de la satisfacción de los usuarios y la importancia para una buena administración hospitalaria son la valoración de las instalaciones, el personal, la organización, la accesibilidad y la administración, las que son consideradas sub variables de la investigación.

Instalaciones

Jaraíz (2017) considera a las instalaciones como un elemento tangible en la medición de satisfacción, mediante la valoración del mobiliario en los consultorios, la comodidad del consultorio, la comodidad general de las instalaciones, el aspecto general del hospital y la valoración de los servicios. Para lograr una alta satisfacción que colme las expectativas de los usuarios se hace necesario considerar una disposición y distribución adecuada pensado en los usuarios con mobiliario moderno y que también considere la renovación periódica.

Personal

Jaraíz (2017) menciona que este elemento intangible, considera al personal de enfermería, laboratorios, vigilantes, médicos y colaboradores administrativos, que si bien tienen tipos de comportamientos y actitudes, se consideran gravitantes al momento de la satisfacción de los usuarios, aquí entra el concepto de la inteligencia emocional que se ve reflejado en el trato empático hacia los usuarios del centro hospitalario.

Organización

Jaraíz (2017) valora la disponibilidad de los colaboradores a nivel de todo el Centro Hospitalario, su disponibilidad en el momento oportuno, el horario de atención de farmacia, de laboratorios, accesibilidad al personal facultativo y no

facultativo. En suma, es la organización del talento humano y la asignación de los recursos para una atención oportuna y eficiente en todos los servicios que se ofrece.

Accesibilidad

Jaraíz (2017) menciona que este elemento tangible, la ubicación del hospital en cuanto a cercanía y accesibilidad, las entradas y los tangibles del hospital, orientaciones a los diferentes servicios del hospital. Esto responde una planificación de la ciudad (plan director) y al momento del diseño del centro hospitalario realizar una adecuada distribución de planta que considere elementos que son necesarios para su buen funcionamiento y accesibilidad.

Administración

Jaraíz (2017) considera el valor del tiempo que los usuarios tienen que esperar para que le den solución a sus trámites para la atención, asimismo, también la señalética de las diferentes áreas del hospital entre otros. Asimismo, considera la gestión del centro hospitalario, recomendando que la implementación de la gestión por procesos, que engloba la descripción y caracterización de los procesos, mostrar los procedimientos, protocolos e instrucciones en sus diversos actos administrativos.

2.3 Marco conceptual

Gestión hospitalaria

La gestión de un hospital trata de la formulación y aplicación de estrategias para el logro de una excelente relación de la calidad, precio y metas de administradores y pacientes utilizando los indicadores con racionalidad (eficacia, eficiencia y efectividad). Esta se basa en la mejora continua de la calidad.

Expectativas de un centro de salud

El concepto expectativa que se espera de un centro de salud, es cuando los pacientes esperan tener cuando visitan un servicio hospitalario positivo, ahora expectativa, según la RAE, es el logro razonable que algo suceda de acuerdo a la percepción del usuario.

Calidad de los servicios

Según la RAE considera al servicio (del latín *servitium*) como las acciones y los efectos del servicio. De acuerdo a Kotler P. y Armstrong G. (2013) son actividades y beneficios que se ofrece; son intangibles y no proporciona propiedad, generalmente está asociado a un bien físico.

Calidad técnica

Elemento tangible, puede ser ubicación hospitalaria en cuanto a cercanía y accesibilidad, siendo considerados el acceso, entorno externo evidencia física del hospital, indicaciones para llegar al hospital y las indicaciones para moverse dentro del hospital. Esto responde una planificación de la ciudad (plan director) y al momento del diseño del centro hospitalario realizar una adecuada distribución de planta que considere elementos que son necesarios para su buen funcionamiento y accesibilidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La calidad de los servicios influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

3.2 Hipótesis Específicas

- a. La calidad técnica (física) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.
- b. La calidad corporativa (imagen) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.
- c. La calidad funcional (interactiva) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1 Definición conceptual. Calidad de los servicios

La calidad de servicio esta compuesto la aproximación del servicio esperado y el servicio percibido, se cumplen las expectativas. Su medición se mide por el nivel de satisfacción. La norma ISO 9001:2015, conceptualiza así; «percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos». (Camisón, César; Cruz, Sonia; González, Tomás, 2012)

3.3.2 Definición conceptual. Satisfacción.

Según Mercado - Rey (2020), Satisfacción de los usuarios son indicadores que miden servicios de salubridad. Su conocimiento permite mejorar para próximos servicios en un proceso de mejora continua de servicios.

3.3.3 Definición operacional. Variable independiente. Calidad de servicio.

Considera tres indicadores de calidad de servicios; calidad técnica, calidad funciona y la imagen de la corporación, que tienen el poder de influir en el cliente. La calidad de los servicios son reflejo de que el usuario se sienta satisfecho.

3.3.4 Definición operacional. Variable dependiente. Satisfacción.

Considera que los indicadores de satisfacción de los usuarios y su importancia en la administración de un hospital son valoraciones como; instalaciones, el personal, la organización, la accesibilidad y la administración.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

4.1.1 Método universal. Método Científico.

Para la investigación se aplicó como método universal el “método Científico”, que se aplicó con 3 momentos metodológicos; el proceso racional - reflexivo, el proceso metódico - sistemático y el proceso dialectico - lógico, en dimensiones de observación, diagnóstico, interrogantes, hipótesis, experimentos, soluciones y conclusiones relevantes, de acuerdo a Muñoz (2016). La investigación parte de la observación, viendo lo que ocurre en los procesos de atención a los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma, para luego inferir y proponerme hipótesis sobre el problema de investigación.

4.1.2 Métodos específicos.

Método inductivo

De acuerdo a Hernández (2017) menciona que este método específico es el inicio de las investigaciones, inicia de actos particulares y/o concretos que llagan a conclusiones que se generalizan. Método utilizado en las ciencias naturales y/o sociales fundamenta en experiencias. El estudio inicia con este método ya que lo que ocurre en el Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma, puede estar ocurriendo algo similar en otros hospitales.

Método deductivo

Hernández (2017) considera que este método específico deduce de proposiciones grandes y/o universales que luego llegan a afirmaciones particulares, se basa en el razonamiento. El estudio toma este método por que en otros Hospitales Públicos existen estos mismos problemas y es de esperarse que ocurra algo similar en el Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma.

4.2 Tipo de investigación.

La investigación es básica, que de acuerdo a Hernández (2017), “La investigación básica es la que tiene interrogantes más generales y abstractas y aspira generar conocimiento mediante la formulación de teorías. Sus resultados ayudan a comprender mejor el mundo que nos rodea”. El estudio ha logrado conocer las causas de la influencia la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca y se ha propuesto alternativas de solución.

4.3 Nivel de investigación

De acuerdo a Hernández (2017) el nivel de investigación es explicativa, quién manifiesta que; “los estudios explicativos son más que la descripción de conceptos o fenómenos o el establecimiento de relaciones entre variables; más bien, están diseñados para determinar las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”. La investigación determina como influye la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes y usuarios externos del Hospital Félix Mayorca.

4.4 Diseño de la investigación.

El diseño utilizado ha sido el transeccional ó transversal correlacional – causal que tiene como propósito describir todas las relaciones entre variables en tiempo fijo. Parte de lo descriptivo, porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables, en un contexto en particular. Según Hernández (2017), menciona que un estudio descriptivo, buscan ser específico con sus propiedad, característica y perfil de grupos, personas, sociedad, procedimientos u otros fenómenos que se someten a análisis. Recoge únicamente información de forma independiente y/o conjunta de las variables en estudio. Según Tuckman (2009) estas investigaciones «Implica la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos».

Diseño de investigación no experimental:

M → O

O = Observación

M = Muestra

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

De acuerdo a Matos y Vera (2016) consideran población a un grupo de elementos, personas, objetos u otros para la obtención de información para el estudio. Se le determina N a todo el grupo individuos a estudiar. La población del estudio estuvo conformado por 43,042 ciudadanos de la provincia de Tarma.

4.5.2 Muestra

Según Matos y Vera (2016) mencionan que la muestra como parte pequeña de la población, para la investigación utilicé el muestreo estratificado, para tal efecto se usa la fórmula para poblaciones conocidas, solamente a los usuarios mayores de 18 años de edad.

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

N = Población.

n = Muestra.

e = Error permisible.

p = Población con la característica de interés.

q = Población que no tiene la característica de interés

a = Grado de confianza

z = Valor normal

Para el estudio se calcula la muestra con población conocida. La población mayor a 18 años es 28,690. Se utilizó una confianza de 95%, con error de 5% y para el calculo de la proporción de la población que tiene la característica que interesa medir (p) y la proporción de la población que no tiene la característica de interés (q), se aplicó una prueba piloto a diez usuarios seleccionados aleatoriamente y se formuló la siguiente pregunta: ¿Está usted satisfecho de la calidad de los servicios que recibió en el Hospital Félix Mayorca?, cuya respuesta ha sido:

$$SI = 2 = 0.2$$

$$NO = 8 = 0.8$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.80)(0.20) 28,690}{(0.05)^2(28,690 - 1) + (1.96)^2(0.80)(0.20)} = 244$$

Por tanto, el tamaño de muestra fue 244 usuarios del Hospital Félix Mayorca

II-2 Tarma. En esta etapa han sido:

Excluidos: Los usuarios que no visitaron el Hospital durante un año.

Incluidos: Usuarios que visitaron el Hospital en el último año. (agosto 2021 – diciembre 2021)

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Según Bernal (2017), éstas provienen de dos fuentes las primarias y secundarias, pudiendo ser la observación, entrevistas, encuestas y la revisión documental y cada una de ellas tiene sus instrumentos. En la presente investigación se utilizó la entrevista y encuesta, como fuente primaria del estudio.

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Para poder confirmar mis hipótesis formuladas, se utilizó la siguiente herramienta que se derivan de la técnicas, la que se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 04.

Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

Fuente	Técnica	Instrumento
Primaria	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario.

El cuestionario ha sido previamente validado por expertos, y para dar consistencia se analizó su confiabilidad con el alfa de Cronbach.

4.6.3 Validez y confiabilidad

4.6.3.1 Validez

La validez del instrumento, en este caso el cuestionario, estuvo a cargo de tres Licenciados en Administración, con experiencia en investigación, quienes me dieron su conformidad para poder proceder a aplicar.

4.6.3.2 Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de Cronbach. Este indicador es usado para la medición de la fiabilidad de acuerdo a una escala, también sirvió para analizar a las preguntas del cuestionario. El Coeficiente de Cronbach, se administra solo una vez al instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” Celina y Campo (2015).

Tabla 05*Valores de los niveles de confiabilidad*

Valores de alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Muy satisfactorio
0.80 – 0.89	Adecuado
0.70 – 0.79	Moderado
0.60 – 0.69	Bajo
0.50 – 0.59	Muy bajo
< 0.50	No confiable

Fuente: <https://www.xuletas.es/ficha/confiabilidad/>**Confiabilidad del instrumento: Calidad de servicios.**

La fiabilidad del instrumento calidad de servicios de acuerdo al software estadístico SPSSV25.

Tabla 06*Estadística de fiabilidad; Calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,932	6

Fuente: Reporte SPSS

El índice de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,932$ nos da una confianza para poder realizar el estudio ya que nos da un resultado confiable.

Tabla 07*Análisis de los ítems; Calidad de servicios*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El Hospital Félix Mayorca se encuentra equipado	16,8279	15,748	,792	,920
Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son modernas	16,8156	15,517	,802	,919
El Hospital Félix Mayorca es reconocida en la Región Central del país	16,8484	15,635	,798	,919
En el Hospital Félix Mayorca se realizan consultas, tratamientos y operaciones desinteresadamente.	16,8361	15,290	,813	,917

Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca trabajan coordinadamente	16,8648	15,303	,815	,917
Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca son amables con los usuarios.	16,8525	15,921	,773	,922

Fuente: Reporte SPSSV25

Los coeficientes Cronbach de cada ítem son buenos y confiables.

Fiabilidad de los ítems del instrumento: Satisfacción de los usuarios.

La fiabilidad del instrumento utilizando el software SPSSV25, nos arroja:

Tabla 08

Estadísticas de confiabilidad; Satisfacción

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,978	19

Fuente: Reporte SPSSV25

El índice de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,978$ muestra que el instrumento es confiable para la variable

2.

Tabla 09

Análisis de los ítems; Satisfacción.

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El mobiliario del Hospital Félix Mayorca se encuentra en buenas condiciones	60,6230	195,100	,847	,977
La comodidad de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es buena.	60,6393	196,808	,823	,977
Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son agradables.	60,6434	197,374	,818	,977
Los servicios en las instalaciones del Hospital Félix Mayorca están en buenas condiciones	60,6393	196,018	,829	,977
El personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca son empáticos	60,6516	197,339	,820	,977
El personal de vigilancia del Hospital Félix Mayorca son empáticos	60,6516	197,331	,821	,977
Los médicos del Hospital Félix Mayorca son empáticos	60,6844	197,410	,823	,977
El personal administrativo del Hospital Félix Mayorca son empáticos	60,6230	197,915	,815	,977
El personal del Hospital Félix Mayorca se encuentran disponibles	60,6352	196,381	,826	,977

El horario de atención de los consultorios del Hospital Félix Mayorca son programados pensando en el usuario.	60,6680	195,572	,834	,977
El personal facultativo y no facultativo del Hospital Félix Mayorca están organizados.	60,6230	196,211	,828	,977
La atención en farmacia del Hospital Félix Mayorca es adecuado.	60,6230	196,557	,831	,977
El Hospital Félix Mayorca se encuentra en un lugar adecuado y céntrico	60,6516	196,516	,828	,977
Los accesos al Hospital Félix Mayorca son cómodos	60,6721	194,839	,848	,977
Las indicaciones para llegar al Hospital Félix Mayorca son visibles.	60,6270	195,486	,840	,977
Las indicaciones y señalizaciones dentro del Hospital Félix Mayorca son visibles.	60,7090	197,359	,821	,977
Los tiempos de espera para solucionar trámites y papeleos en el Hospital Félix Mayorca son reducidos.	60,5820	196,598	,825	,977
Las oficinas administrativas cuentan con señalizaciones adecuadas.	60,6434	195,662	,840	,977
En general, desde la recepción hasta la culminación del servicio en el Hospital Félix Mayorca es adecuado.	60,6311	196,234	,836	,977

Fuente: Reporte SPSSV25

El coeficiente Alpha de Cronbach de las preguntas son muy buenos y confiables.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1 Estadística descriptiva

Para esta parte he utilizado la estadística descriptiva, mediante la distribución de frecuencias, explicadas en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

4.7.2 Estadística inferencial

Para el procesamiento de datos utilicé inicialmente el Microsoft Excel en su parte descriptiva para luego pasar al análisis inferencial que está en base al SPSSV25, para la prueba de hipótesis y su posterior interpretación y de ella extraer las conclusiones.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La investigación utilizó información de los autores, quienes han sido citados en las referencias bibliográficas con respeto a la propiedad intelectual, es así que la información ha sido tratada con honestidad y soy transparente en su uso, para la cual hemos tenido el permiso de las autoridades del Hospital Félix Mayorca, asimismo, el estudio tiene en consideración aspectos éticos que deben ser respetados por todo investigador de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.1 Interpretación de información descriptiva

A continuación, presento la interpretación de la información de la estadística descriptiva por dimensión. Es así que la tabla 10 y la figura 03, se muestra las apreciaciones de usuarios externos sobre la calidad técnica o capacidad física, referente al equipamiento y sobre las instalaciones del Hospital, en ella se puede observar que el 38.1% considera que se encuentra equipado a veces y un 35.7% casi siempre.

Tabla 10
Calidad técnica (física)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	21	8.6	8.6	8.6
	A veces	93	38.1	38.1	46.7
	Casi siempre	87	35.7	35.7	82.4
	Siempre	43	17.6	17.6	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

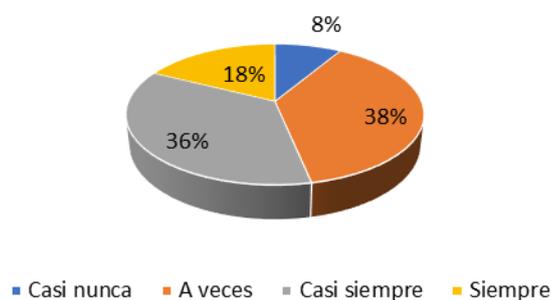


Figura 3. *Calidad técnica - física.*

En la tabla 11 y figura 04, se muestra las apreciaciones de los pacientes externos sobre la calidad corporativa o imagen del Hospital, esta imagen es recordada a veces con 45.9% frente a un 28,7% que considera que casi siempre es reconocida en la Región Central del país.

Tabla 11
Calidad corporativa (imagen)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	6.1	6.1	6.1
	A veces	112	45.9	45.9	52.0
	Casi siempre	70	28.7	28.7	80.7
	Siempre	47	19.3	19.3	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

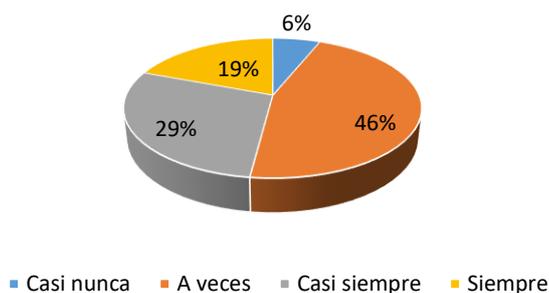


Figura 4. *Calidad corporativa - imagen.*

En la tabla 12 y figura 05, se muestra las apreciaciones de los usuarios externos respecto a la calidad funcional o interactiva del Hospital, ellos consideran que a veces los colaboradores son cordiales y amables con 39.3%, frente a un 35.2% que considera que casi siempre son empáticos.

Tabla 12
Calidad funcional (interactiva)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	20	8.2	8.2	8.2
	A veces	96	39.3	39.3	47.5
	Casi siempre	86	35.2	35.2	82.8
	Siempre	42	17.2	17.2	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

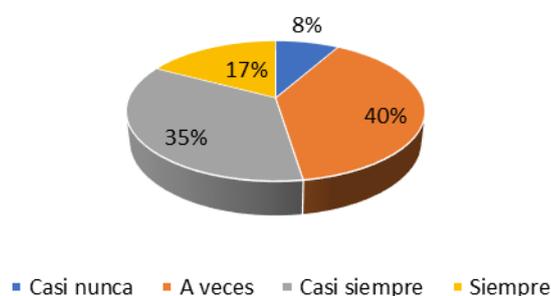


Figura 5. *Calidad funcional - interactiva*

En la tabla 13 y figura 06, se muestra las apreciaciones de los usuarios externos respecto a la satisfacción sobre las instalaciones del Hospital, ellos consideran que a veces las instalaciones lo encuentran bien y con ello satisfechos con 40.2%, frente a un 32% que considera que casi siempre las instalaciones están en buenas condiciones.

Tabla 13
Satisfacción sobre las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	24	9.8	9.8	9.8
	A veces	98	40.2	40.2	50.0
	Casi siempre	78	32.0	32.0	82.0
	Siempre	44	18.0	18.0	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

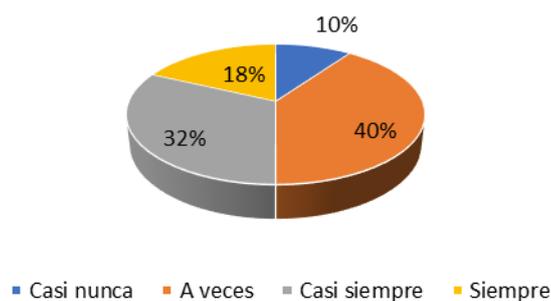


Figura 6. *Satisfacción de los usuarios sobre las instalaciones*

En la tabla 14 y figura 7, se muestra las apreciaciones de los usuarios externos sobre la satisfacción sobre el personal que labora en el Hospital, en ella se puede observar que el 38.1% considera que se a veces o por momentos el personal satisface sus necesidades del usuario mientras un 37.7% casi siempre está satisfecho con los trabajadores.

Tabla 14
Satisfacción sobre el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	26	10.7	10.7	10.7
	A veces	93	38.1	38.1	48.8
	Casi siempre	92	37.7	37.7	86.5
	Siempre	33	13.5	13.5	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

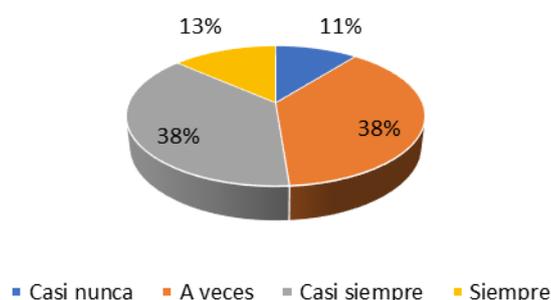


Figura 7. *Satisfacción sobre el personal*

En la tabla 15 y figura 8, se muestra las apreciaciones de los usuarios externos respecto a la satisfacción sobre el Hospital como organización, ellos consideran 36.1% el Hospital a veces es muy buena organización y 33.6% casi siempre están satisfechos por las atenciones recibidas en el Hospital.

Tabla 15
Satisfacción sobre organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	31	12.7	12.7	12.7
	A veces	88	36.1	36.1	48.8
	Casi siempre	82	33.6	33.6	82.4
	Siempre	43	17.6	17.6	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

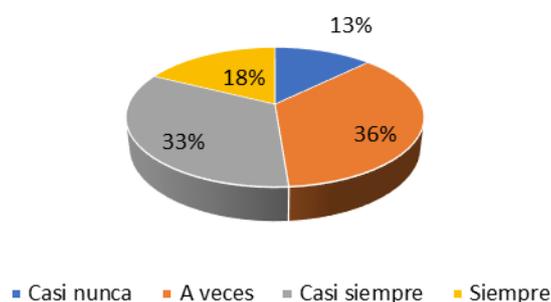


Figura 8. *Satisfacción sobre la organización*

En la tabla 16 y figura 9, se muestra las apreciaciones de los usuarios externos respecto a la satisfacción sobre la accesibilidad al Hospital las indicaciones y señalizaciones, consideran 35.2% que a veces son accesibles y 32.4% casi siempre están accesibles.

Tabla 16
Satisfacción sobre accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	38	15.6	15.6	15.6
	A veces	86	35.2	35.2	50.8
	Casi siempre	79	32.4	32.4	83.2
	Siempre	41	16.8	16.8	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

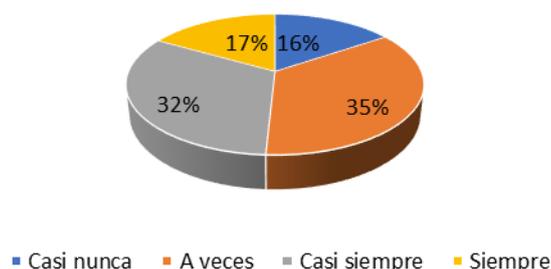


Figura 9. *Satisfacción sobre la accesibilidad*

En la tabla 17 y figura 10, se muestra las apreciaciones de los usuarios externos respecto a la satisfacción sobre la gestión administrativa del Hospital, que incluye la solución de sus trámites y papeleos en general el grado de satisfacción general, consideran 37.7% que a veces están satisfechos y un 34.8% casi siempre están satisfechos.

Tabla 17
Satisfacción sobre administración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	39	16.0	16.0	16.0
	A veces	92	37.7	37.7	53.7
	Casi siempre	85	34.8	34.8	88.5
	Siempre	28	11.5	11.5	100.0
	Total	244	100.0	100.0	

Fuente. SPSSV25

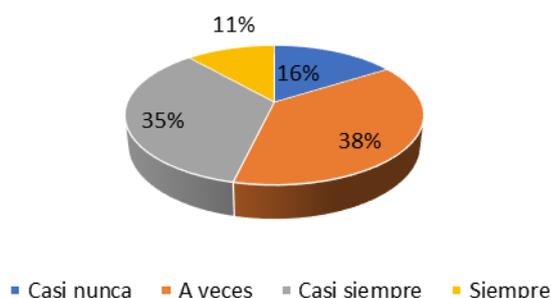


Figura 10. Satisfacción sobre la administración

5.1.2 Propuestas de mejora

De acuerdo al cuestionario aplicado y a conversaciones con los directivos del Hospital, se propone algunas posibles alternativas para mejorar la satisfacción de los usuarios (pacientes) externos del Hospital Félix Mayorca de Tarma, las que se muestra en tabla 18.

Tabla 18

Propuestas de proyectos y acciones de mejora.

Area	Proyectos o acciones de mejora frente a las recomendaciones y/o resultados obtenidos	Responsables
Consultorios externos	<p>Cuando se reaperture las vías de acceso al hospital y los consultorios externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Admisión y triaje; deberán mejorar el proceso de atención a través de la implementación del Plan “Cero colas” (Atención en ventanillas únicas designando personal para la atención desde 6.45 a.m. y contar con colaboradores que informen y orientes a los usuarios) La Dirección y RR.HH. en coordinación con la Jefatura de Consultorios Externos deberán hacer cumplir la programación del personal Médico de Consultorios Externos para garantizar las atenciones a los usuarios. Contratar más médicos especialistas. 	Dirección, Jefe de RR.HH., Laboratorio, Demanda por imágenes, Jefe de Triaje, Admisión, Jefe de Calidad.
Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> La Dirección en coordinación con la Jefatura de Emergencia deberá garantizar la permanencia de profesionales Médicos y/u otro profesional de salud capacitado en el área de Triaje diferenciado. 	Dirección, Jefe de RR.HH., Jefe de Emergencia,

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitación o talleres al personal asistencial sobre habilidades blandas, buen trato y atención de Emergencias y Urgencias. Implementar con equipamiento (Ventilador Volumétrico, Monitores multiparámetros, desfibriladores, coches de paro) 	Jefe de Calidad.
Hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> Los jefes de los diferentes departamentos deberán de sensibilizar a su personal asistencial la importancia que tiene el brindar una información clara, precisa y concisa al paciente y/o familiares respecto a las indicaciones médicas y mostrar interés en la solución y recuperación de la salud, que se le brinda a los usuarios, según un plan de mejora dentro del contexto de la pandemia. Se sugiere realizar acciones de mejora implementando flujogramas y señalizaciones de áreas y pacientes COVID-19. La Oficina de Admisión deberá implementar una directiva y/o flujograma, sobre el proceso de hospitalización y alta para oficializarlo y garantizar su cumplimiento. 	Dirección, Jefe de RR.HH., Jefatura de los Servicios y Comité de Seguridad en el paciente y Rondas de seguridad.

Fuente. El investigador

5.2 Contratación de hipótesis

5.2.1 Contraste de la hipótesis general

La presente investigación determina si la calidad de los servicios influyen directamente y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Para ello se utilizó la regresión lineal simple para la demostración con la ecuación: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ donde:

- Y: Variable dependiente (Satisfacción)
- X: Variable independiente (Calidad de Servicios)
- β_1 : pendiente de la ecuación estimada.
- β_0 : intercepto

– n : tamaño de la muestra

Para ello se realizó una regresión lineal simple, siguiendo los pasos:

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: La calidad de los servicios no influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$Ho: \mu_d = 0$$

H₁: La calidad de los servicios influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$Ha: \mu_d \neq 0$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba t - Student se utilizó para determinar si existe influencia de la calidad en la satisfacción de los usuarios, si es significativa demostrando que $\beta_1 \neq 0$, y se basa en que el estadístico de prueba t_o sigue una distribución t - Student con $n - 2$ grados de libertad:

$$t_o = \frac{b_1}{\sqrt{\frac{\sum y^2 - b_o \sum y - b_1 \sum xy}{n - 2}}} \sqrt{\sum x^2 - n\bar{X}^2}$$

Paso 03: Determinación del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.

El nivel de significancia fue $\alpha = 0,05$, con valores críticos para t - Student se obtuvieron con $n - 2$ grados de libertad, se obtuvo $244 - 2 = 242$ grados de libertad, lo que nos da $t_{\alpha/2} = \pm 1.959$; en la figura se puede observar las zonas de rechazo y no rechazo:

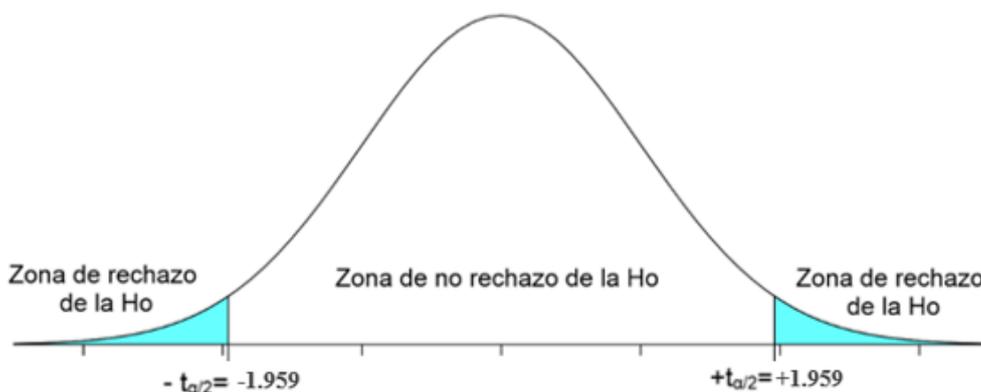


Figura 11. Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula

En consecuencia, la regla de decisión es:

- La H_0 se rechaza si: $t_o < -t_{\alpha/2}$ ó $t_o > t_{\alpha/2}$
- La H_0 no se rechaza si: $-t_{\alpha/2} \leq t_o \leq t_{\alpha/2}$

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 19

Estadísticos de regresión y coeficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	3,162	1,207		2,620	,009
Calidad_Servicios	3,011	,058	,958	51,761	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción

El valor del estadístico de prueba es $t_o = 51.761$.

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

$t_o = 51.761 > t_{\alpha/2} = 1.959$, es así que, se rechaza la hipótesis nula, es decir, el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la H_0 .



Figura 12. Decisión respecto a la Hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Se determina que a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad de servicios influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. Se aprecia en la siguiente tabla el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,917$, lo cual significa que la calidad de servicios influye hasta un 91,7% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

Tabla 20

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,958 ^a	,917	,917	4,26456

a. Predictores: (Constante), Calidad_Servicios

5.2.2 Contraste de la hipótesis específica 1

En la hipótesis específica 1 se determina si la calidad técnica (física) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. El modelo de regresión lineal simple se utiliza para demostrar la existencia de la ecuación: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ donde:

- Y: Variable dependiente (Satisfacción)
- X: Variable independiente (calidad técnica (física))

- β_1 : pendiente de la ecuación estimada.
- β_0 : intercepto
- n : tamaño de la muestra

Para ello se realizó una regresión lineal simple, siguiendo los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: La calidad técnica (física) no influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$\beta_1 = 0 \text{ (No existe regresión)}$$

H₁: La calidad técnica (física) influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$\beta_1 \neq 0 \text{ (Existe regresión)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba t - Student se utilizó para determinar si existe influencia de la calidad en la satisfacción de los usuarios, si es significativa demostrando que $\beta_1 \neq 0$, y se basa en que el estadístico de prueba t_o sigue una distribución t - Student con $n - 2$ grados de libertad:

$$t_o = \frac{b_1}{\sqrt{\frac{\sum y^2 - b_0 \sum y - b_1 \sum xy}{n - 2}}} \sqrt{\sum x^2 - n\bar{X}^2}$$

Paso 03: Determinación del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia fue $\alpha = 0,05$, los valores críticos para la t - Student se obtuvieron con $n - 2$ grados de libertad, se obtuvo $244 - 2 = 242$ grados de libertad, lo que nos da $t_{\alpha/2} = \pm 1.959$; en la siguiente figura se puede observar las zonas de rechazo y no rechazo:

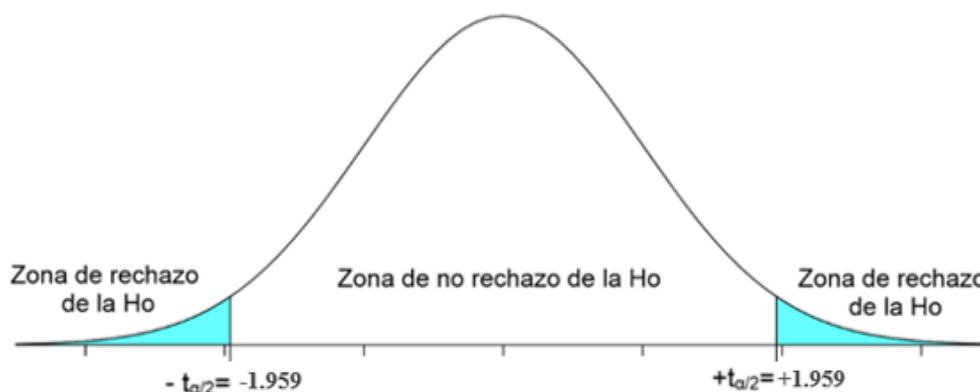


Figura 13. Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula

En consecuencia, la regla de decisión es:

- La Ho se rechaza si: $t_o < -t_{\alpha/2}$ ó $t_o > t_{\alpha/2}$
- La Ho no se rechaza si: $-t_{\alpha/2} \leq t_o \leq t_{\alpha/2}$

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 21

Estadístico de regresión y coeficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	10,673	1,849		5,774	,000
C_Fisica	7,873	,265	,886	29,709	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $t_o = 29.709$.

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza

$t_o = 29.709 > t_{\alpha/2} = 1,959$, es así que, no se acepta la hipótesis nula, es decir el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula.



Figura 14. Decisión respecto a la Hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Se determina que a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad técnica (física) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. Se aprecia en la siguiente tabla el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,785$, lo cual significa que la calidad técnica (física) influye hasta un 78.5% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

Tabla 22

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,886 ^a	,785	,784	6,87309

a. Predictores: (Constante), C_Fisica

5.2.3 Contraste de la hipótesis específica 2

En la segunda hipótesis específica se determina si la calidad corporativa (imagen) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del

Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. El modelo de regresión lineal simple se utiliza para demostrar la existencia de la ecuación: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ donde:

- Y: Variable dependiente (Satisfacción)
- X: Variable independiente (calidad corporativa (imagen))
- β_1 : pendiente de la ecuación estimada.
- β_0 : intercepto
- n : tamaño de la muestra

Para ello se realizó una regresión lineal simple, siguiendo los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: La calidad corporativa (imagen) no influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$\beta_1 = 0 \text{ (No existe regresión)}$$

H₁: La calidad corporativa (imagen) influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$\beta_1 \neq 0 \text{ (Existe regresión)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba t - Student se utilizó para determinar si existe influencia de la calidad en la satisfacción de los usuarios, si es significativa demostrando que $\beta_1 \neq 0$, y se basa en que el estadístico de prueba t_o sigue una distribución t - Student con n - 2 grados de libertad:

$$t_o = \frac{b_1}{\sqrt{\frac{\sum y^2 - b_0 \sum y - b_1 \sum xy}{n - 2}}} \sqrt{\sum x^2 - n\bar{X}^2}$$

Paso 03: Determinación del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia fue $\alpha = 0,05$, los valores críticos para la t - Student se obtuvieron con $n - 2$ grados de libertad, se obtuvo $244 - 2 = 242$ grados de libertad, lo que nos da $t_{\alpha/2} = \pm 1.959$; en la siguiente figura se puede observar las zonas de rechazo y no rechazo:

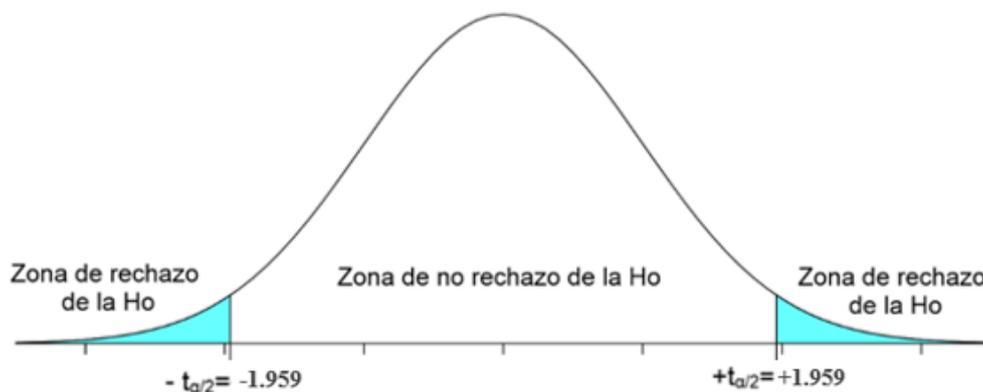


Figura 15. Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula

En consecuencia, la regla de decisión es:

- La Ho se rechaza si: $t_o < -t_{\alpha/2}$ ó $t_o > t_{\alpha/2}$
- La Ho no se rechaza si: $-t_{\alpha/2} \leq t_o \leq t_{\alpha/2}$

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 23

Estadísticos de regresión y coeficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	11,343	1,714	6,618	,000	
	C_Imagen	7,822	,247	,898	31,683	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción

El valor del estadístico de prueba es $t_o = 31.683$.

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza

$t_o = 31.683 > t_{\alpha/2} = 1.959$, es así que, se rechaza la hipótesis nula, es decir el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula.



Figura 16. Decisión respecto a la Hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Se determina que a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad corporativa (imagen) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. Se aprecia en la siguiente tabla el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,806$, lo cual significa que la calidad corporativa (imagen) influye hasta un 80.6% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

Tabla 24
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,898 ^a	,806	,805	6,53021

a. Predictores: (Constante), C_Imagen

5.2.4 Contraste de la hipótesis específica 3

En la tercera hipótesis específica se determina si la calidad funcional (interactiva) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del

Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. El modelo de regresión lineal simple se utiliza para demostrar la existencia de la ecuación: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ donde:

- Y: Variable dependiente (Satisfacción)
- X: Variable independiente (calidad funcional (interactiva))
- β_1 : pendiente de la ecuación estimada.
- β_0 : intercepto
- n : tamaño de la muestra

Para ello se realizó una regresión lineal simple, siguiendo los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: La calidad funcional (interactiva) no influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$\beta_1 = 0 \text{ (No existe regresión)}$$

H₁: La calidad funcional (interactiva) influyó de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.

$$\beta_1 \neq 0 \text{ (Existe regresión)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

La prueba t - Student se utilizó para determinar si existe influencia de la calidad en la satisfacción de los usuarios, si es significativa demostrando que $\beta_1 \neq 0$, y se basa en que el estadístico de prueba t_o sigue una distribución t - Student con $n - 2$ grados de libertad:

$$t_o = \frac{b_1}{\sqrt{\frac{\sum y^2 - b_0 \sum y - b_1 \sum xy}{n - 2}}} \sqrt{\sum x^2 - n\bar{X}^2}$$

Paso 03: Determinación del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia fue $\alpha = 0,05$, los valores críticos para la t - Student se obtuvieron con $n - 2$ grados de libertad, se obtuvo $244 - 2 = 242$ grados de libertad, lo que nos da $t_{\alpha/2} = \pm 1.959$; en la siguiente figura se puede observar las zonas de rechazo y no rechazo:

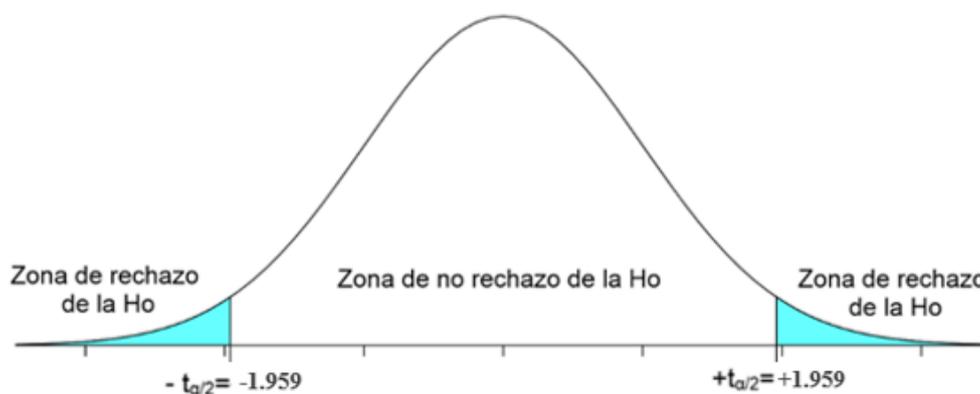


Figura 17. Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula

En consecuencia, la regla de decisión es:

- La Ho se rechaza si: $t_o < -t_{\alpha/2}$ ó $t_o > t_{\alpha/2}$
- La Ho no se rechaza si: $-t_{\alpha/2} \leq t_o \leq t_{\alpha/2}$

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 25

Estadístico de prueba para la regresión y coeficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
1 (Constante)	9,799	1,656		5,916	,000
C_Interactiva	8,091	,240	,908	33,715	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción

El valor del estadístico de prueba es $t_o = 33.715$.

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

$t_o = 33.715 < t_{\alpha/2} = 1,959$, es así que, se acepta la hipótesis nula, es decir el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo de la Hipótesis nula.

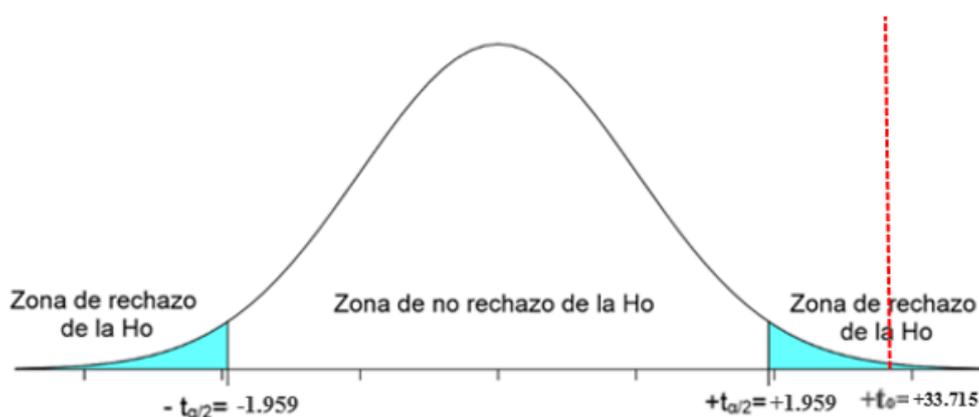


Figura 18. Decisión respecto a la Hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Se determina que a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad funcional (interactiva) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Se aprecia en la siguiente tabla el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,824$, lo cual significa que la calidad funcional (interactiva) influye hasta un 82,4% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma.

Tabla 26
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,908 ^a	,824	,824	6,20761

a. Predictores: (Constante), C_Interactiva

5.3 Análisis y discusión de resultados

De acuerdo a la hipótesis planteada; “La calidad de los servicios influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma”. Se afirma que a un nivel significativo del 0,05 si influye directamente la calidad de los servicios en la satisfacción de los pacientes externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Asimismo, el coeficiente de regresión lineal posee un $R^2 = 0,917$, lo que significa que la calidad de servicios influyó hasta un 91,7% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Así también, las hipótesis específicas corroboran la hipótesis general. Esto se logra contando con atención inmediata, empática de las enfermeras, trabajadores administrativos y médicos, y medicinas a tiempo, esto conlleva a que los usuarios se sientan satisfechos.

En la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”, planteada por Huerta (2015) donde se evidencia que el nivel general de satisfacción a los usuarios atendidos ha sido 92.3% de los visitantes al hospital están contentos con la prestación de las atenciones. La dimensión de confiabilidad, seguridad, de empatía y otros tangibles del cuestionario Servperf resultó 81% de visitantes al hospital contentos con 93.4%, 86.9%, 86.9% y 85.4% respectivamente; siendo la capacidad de respuesta la calificada muy baja, es decir en este rubro hay insatisfacción con un 24.3%. La investigación concluye; que los servicios planificados y medidos semestralmente en el Hospital arzobispo Loayza mejoró el grado de satisfacción de los pacientes que visitan el hospital, tal es así que el 91.2% de ellos se encuentran satisfechos. Para tal efecto utilizó; un cuestionario de acuerdo a la metodología Servperf.

En la tesis “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica marzo 2018” planteada

por Lostaunau (2018), donde afirma con un nivel de confianza del 95%, y p - valor menor a 0.05 que las atenciones percibidas en los servicios de medicina física es buena. Un 46.7% considera excelente la calidad de atención, un 44% buena, 8.7% regular y 1.3% deficiente. La mejora calificada ha sido la empatía; con satisfacción muy buena de 37.6%; un 46.1% satisfecho, un 13.9% regular y un 4.5% de insatisfacción. Además se determina la existencia de una relación estadística significativa, que es proporcional entre satisfacción del paciente externo y la calidad de las atenciones percibidas. Para tal efecto se administró un cuestionario para la calidad de atención y satisfacción.

En la tesis “Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital de Categoría II-2 Chiclayo durante agosto – diciembre 2017” planteada por Barturen (2019), en cuanto a las relaciones de los grados de calidad de los servicios por servicios, se pudo observar insatisfacción en emergencia, consultorios externos y de hospitalización de pacientes en el hospital. Entre los factores relacionados a la insatisfacción tenemos el sexo, la edad, nivel de educación, tipo de cliente, aspecto socio económico del paciente y las áreas donde han sido atendidos. Según los indicadores, la mayor insatisfacción está en el servicio de emergencia. Para el análisis se aplicó la metodología Serv Qual.

CONCLUSIONES

1. Se puede afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad de servicios influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma. Asimismo, el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,917$, lo cual significa que la calidad de servicios influye hasta un 91,7% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma.
2. Se puede afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad técnica (física) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. Asimismo, el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,785$, lo cual significa que la calidad técnica (física) influye hasta un 78.5% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.
3. Se puede afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad corporativa (imagen) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. Asimismo, el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,806$, lo cual significa que la calidad corporativa (imagen) influye hasta un 80.6% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.
4. Se puede afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que la calidad funcional (interactiva) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma. Asimismo, el valor del coeficiente de regresión tiene un valor de $R^2 = 0,824$, lo cual significa que la calidad funcional (interactiva) influye hasta un 82.4% en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma

RECOMENDACIONES

1. Gestionar la mejora continua del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma, mediante indicadores de desempeño en todas sus unidades, de esa manera se logrará superar periódicamente los indicadores de desempeño la que incluya a la satisfacción de los usuarios, para ello se recomienda implementar la gestión por procesos, de acuerdo a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público; para el cual se debe identificar procedimientos críticos a fin de diagnosticar, evaluar y mejorar para la buena atención a los usuarios.
2. Mejorar en forma continua el aspecto tangible del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma; las instalaciones, oficinas, áreas del hospital, consultorios, farmacia y los mobiliarios. Hacer énfasis en las vías de acceso, aplicando la mejora continua los servicios externos, emergencia y hospitalización.
3. Mejorar sosteniblemente la imagen del Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma, difundiendo logros, acontecimientos en bien la ciudadanía de Tarma haciendo notar los servicios de calidad, para lograr ello se debe de buscar una certificación de calidad, por ejemplo, en la ISO 45001 “Seguridad y Salud en el Trabajo”
4. Mejorar la interacción en el Hospital Félix Mayorca II-2 de Tarma, entre usuarios implementando diversos medios para la atención y consulta de los usuarios, para ello recomendamos a la Unidad de Recursos Humanos capacitaciones al personal administrativo y asistencial en temas de calidad de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barturen, P. (2019). *Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogroejo* .
Obtenido de Facultad de Psicología:
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1703>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación*. (3ra. ed.). (P. Hall. Ed.) Colombia; Pearson.
- Camisón, César; Cruz, Sonia; González, Tomás. (2012). *Gestión de la calidad*. Madrid:
Pearson. Prentice Hall.
- Castellanos, A. (13 de Julio de 2012). *Repositorio institucional UFG*. Obtenido de
Repositorio institucional UFG: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11552/3620?mode=full>
- Duque, E. (2015). *Revista innovar journal. Redaly*. Obtenido de Revisión del concepto de
calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia:
<https://www.redaly.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Feldman, L. (2017). *Revista de calidad asistencial. Caracas*. Obtenido de Universidad
Central de Venezuela: <https://www.elsevier.es/escalidad-asistencial-256-pdf-13102362>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones
de la U.
- Grönroos, C. (2007). *Marketing de servicios*. Obtenido de Marketing de servicios:
https://www.amazon.com/-/es/Christian-Gronroos/dp/0470028629/ref=sr_1_3?qid=1662309445&refinements=p_27%3AChristian+Gronroos&s=books&sr=1-3&text=Christian+Gronroos
- Hernández, Roberto (2017). *Fundamentos de Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.
Mexico: Mc Graw Hill.
- Huerta, E. (2015). *Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido
de EAP de medicina humana:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.508.12672/4133>
- Jaráiz, E. (2017). *Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración*. Obtenido
de Revista española de ciencia política;
<https://recyt.feyt.es/index.php/recp/article/view/35592>
- Jimenez, R. (2014). *Artículo Scielo*. Obtenido de Revista cubana salud pública:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662040001004404

- Kotler P., Armstrong G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Obtenido de Libro Amazon: <https://www.amazon.com/-/es/Philip-Kotler/dp/6073217226>
- Lostanau, J. (2018). *Repositorio de la Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de Escuela de Posgrado: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/120456789/2674>
- Lovelock C., Wirtz J. (2014). *Marketing de servicios*. Mexico: Pearson.
- Maggi, W. (2018). *Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica de Santiago Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-USG-POS-MGSS-125.pdf>
- Mercado-Rey, M. (2020). *Revista de la Facultad de Medicina. Scielo Perú*. Obtenido de Universidad Peruana Los Andes: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Mexico; Pearson.
- Namakforoosh Naghi, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: LIMUSA.
- Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. (2012). *Iberlibro*. Obtenido de Wweb iberlibro: <https://www.iberlibro.com/servlet/SearchResults?isbn=9788479780616>
- Peña, M. (2007). *Tesis Universidad del Litoral*. Obtenido de Tesis Universidad del Litoral: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/023485689/4303/1/4823.pdf>
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro.
- Rodríguez, A. (2020). *Blog Lifeder*. Obtenido de Lifereder: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima Perú; Mantaro.
- Sánchez, Hugo; Reyes, Carlos. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Santiago, J., & Zarate, M. (2011). *Repositorio UNSCH*. Obtenido de Repositorio UNSCH: <http://unsch.edu.pe>
- Universidad de Valladolid. (12 de Marzo de 2018). *UV*. Obtenido de Metodos y diseño de investigación; <http://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Vesga, L. (2012). *Validez y fiabilidad*. Obtenido de Validez y confiabilidad: <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/1009-2348-1-SM.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL FELIX MAYORCA

II-2 DE TARMA – 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	METODOLOGIA
Problema General: ¿La calidad de los servicios tiene influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?	Objetivo General: Determinar la influencia que tiene la calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.	Hipótesis General: La calidad de los servicios influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.	Variable Independiente: X = Calidad de servicios	X1: Calidad técnica (física) X2: Calidad corporativa (imagen) X3: Calidad funcional (interactiva)	Método general: Científico. Método específico: Estudio de caso. Inductivo. Deductivo. Tipo de Investigación Aplicada. Nivel de la investiga.: Explicativa Diseño: No experimental Transaccional Población: 43,042 ciudadanos Muestreo: 244 usuarios Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. V* = Valoración
Problema Específico 1. ¿La calidad técnica (física) influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?	Objetivo Específico 1. Determinar la influencia que tiene la calidad técnica (física) en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.	Hipótesis Específica 1. La calidad técnica (física) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.		Y1: Instalaciones	
Problema Específico 2 ¿La calidad corporativa (imagen) influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?	Objetivo Específico 2. Determinar la influencia que tiene la calidad corporativa (imagen) en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.	Hipótesis Específica 2. La calidad corporativa (imagen) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.	Variable Dependiente: Y = Satisfacción de los usuarios externos	Y2: Personal Y3: Organización	
Problema Específico 3. ¿La calidad funcional (interactiva) influye en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma?	Objetivo Específico 3. Determinar la influencia que tiene la calidad funcional (interactiva) en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.	Hipótesis Específica 3. La calidad funcional (interactiva) influye de manera directa y significativa en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Felix Mayorca II-2 de Tarma.		Y4: Accesibilidad Y5: Administración	

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL FELIX MAYORCA

II-2 DE TARMA – 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
X = Calidad de servicios	Juicio global del usuario acerca de la excelencia o superioridad global del producto y/o servicio. Lehtinen y Lehtinen (2008)	Considera tres dimensiones de la calidad en los servicios; calidad técnica (qué se dá), calidad funcional (cómo se dá) e imagen corporativa, las cuales influyen en la percepción de un cliente. La calidad de servicio es el reflejo de que el usuario se sienta satisfecho.	X1: Calidad técnica (física) X2: Calidad corporativa (imagen) X3: Calidad funcional (interactiva)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos físicos del servicio (equipamiento, edificios, etc.) • Imagen del Hospital Félix Mayorca • Interacción entre el personal y el cliente como de los clientes 	Cuestionario. Dirigido a los usuarios	Ordinal
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Y = Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (Mercado-Rey, 2020)	Considera que los componentes de la satisfacción de los usuarios y su utilidad para la gestión hospitalaria son la valoración de las instalaciones, el personal, la organización, la accesibilidad y la administración.	Y1: Instalaciones Y2: Personal Y3: Organización	<ul style="list-style-type: none"> • V* del mobiliario • V* de la comodidad de los consultorios • V* de la comodidad en general de las instalaciones • V* de los servicios • V* del personal de enfermería • V* de los vigilantes • V* de los médicos • V* del personal administrativo • V* de la disponibilidad del personal en el momento oportuno • V* del horario de atención en los consultorios • V* de la accesibilidad al personal facultativo y no facultativo • V* de la atención en farmacia 	Cuestionario. Dirigido a los usuarios	Ordinal

Y ₄ : Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">• V* de la cercanía y accesibilidad del hospital• V* de los accesos y entorno del hospital• V* de las indicaciones para llegar al hospital• V* de las indicaciones para moverse dentro del hospital
Y ₅ : Administración	<hr/> <ul style="list-style-type: none">• V* del tiempo de espera para solucionar trámites y papeleos• V* de la señalización de las oficinas administrativas• V* del aspecto general de las dependencias de administración, recepción, etc.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL FELIX MAYORCA
II-2 DE TARMA – 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVO	CUESTIONARIO
X = Calidad de servicios	X1: Calidad técnica (física)	• Aspectos físicos del servicio (equipamiento, edificios, etc.)	El Hospital Félix Mayorca se encuentra equipado	X
			Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son modernas	X
	X2: Calidad corporativa (imagen)	• Imagen del Hospital Félix Mayorca	El Hospital Félix Mayorca es reconocida en la Región Central del país	X
			En el Hospital Félix Mayorca se realizan consultas, tratamientos y operaciones desinteresadamente.	X
	X3: Calidad funcional (interactiva)	• Interacción entre el personal y el cliente como de los clientes	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca trabajan coordinadamente	X
			Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca son amables con los usuarios.	X
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVO	CUESTIONARIO
Y = Satisfacción de los usuarios	Y1: Instalaciones	• Valoración* del mobiliario • V* de la comodidad de los consultorios • V* de la comodidad en general de las instalaciones • V* de los servicios	El mobiliario del Hospital Félix Mayorca se encuentra en buenas condiciones	X
			La comodidad de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es buena.	X
			Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son agradables.	X
			Los servicios en las instalaciones del Hospital Félix Mayorca están en buenas condiciones	X
	Y2: Personal	• V* del personal de enfermería • V* de los vigilantes • V* de los médicos • V* del personal administrativo	El personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca es empático	X
			El personal de vigilancia del Hospital Félix Mayorca es empático	X
			Los médicos del Hospital Félix Mayorca son empáticos	X
			El personal administrativo del Hospital Félix Mayorca es empático	X
	Y3: Organización	• V* de la disponibilidad del personal en el momento oportuno	El personal del Hospital Félix Mayorca se encuentra disponibles	X

	• V* del horario de atención en los consultorios	El horario de atención de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es programado pensando en el usuario.	X
	• V* de la accesibilidad al personal facultativo y no facultativo	El personal facultativo y no facultativo del Hospital Félix Mayorca están organizados.	X
	• V* de la atención en farmacia	La atención en farmacia del Hospital Félix Mayorca es adecuada.	X
Y4: Accesibilidad	• V* de la cercanía y accesibilidad del hospital	El Hospital Félix Mayorca se encuentra en un lugar adecuado y céntrico	X
	• V* de los accesos y entorno del hospital	Los accesos al Hospital Félix Mayorca son cómodos	X
	• V* de las indicaciones para llegar al hospital	Las indicaciones para llegar al Hospital Félix Mayorca son visibles.	X
	• V* de las indicaciones para moverse dentro del hospital	Las indicaciones y señalizaciones dentro del Hospital Félix Mayorca son visibles.	X
Y5: Administración	• V* del tiempo de espera para solucionar trámites y papeleos	Los tiempos de espera para solucionar trámites y papeleos en el Hospital Félix Mayorca son reducidos.	X
	• V* de la señalización de las oficinas administrativas	Las oficinas administrativas cuentan con señalizaciones adecuadas.	X
	• V* del aspecto general de las dependencias de administración, recepción, etc.	En general, desde la recepción hasta la culminación del servicio en el Hospital Félix Mayorca es adecuado.	X

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4. EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimada (o) usuario del Hospital Félix Mayorca, el cuestionario que presento es para solicitarle que nos muestre su apreciación sobre su grado de satisfacción de la calidad de los servicios que se brinda externamente. El objetivo del estudio es mejorar la calidad de los servicios a partir de sus acertadas respuestas. Para tal efecto es importante la comprensión de las afirmaciones y luego marque de acuerdo a su experiencia en la escala.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS					
CALIDAD TÉCNICA (FÍSICA)	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. El Hospital Félix Mayorca se encuentra equipado					
2. Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son modernas					
CALIDAD CORPORATIVA (IMAGEN)	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
3. El Hospital Félix Mayorca es reconocida en la Región Central del país					
4. En el Hospital Félix Mayorca se realizan consultas, tratamientos y operaciones desinteresadamente.					
CALIDAD FUNCIONAL (INTERACTIVA)	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5. Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca trabajan coordinadamente					
6. Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca son amables con los usuarios.					
SATISFACCIÓN					
INSTALACIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
7. El mobiliario del Hospital Félix Mayorca se encuentra en buenas condiciones					
8. La comodidad de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es buena.					
9. Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son agradables.					
10. Los servicios en las instalaciones del Hospital Félix Mayorca están en buenas condiciones					
PERSONAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
11. El personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca es empático					
12. El personal de vigilancia del Hospital Félix Mayorca es empático					
13. Los médicos del Hospital Félix Mayorca son empáticos					
14. El personal administrativo del Hospital Félix Mayorca es empático					
ORGANIZACIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

15. El personal del Hospital Félix Mayorca se encuentra disponibles					
16. El horario de atención de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es programado pensando en el usuario.					
17. El personal facultativo y no facultativo del Hospital Félix Mayorca están organizados.					
18. La atención en farmacia del Hospital Félix Mayorca es adecuada.					
ACCESIBILIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
19. El Hospital Félix Mayorca se encuentra en un lugar adecuado y céntrico					
20. Los accesos al Hospital Félix Mayorca son cómodos					
21. Las indicaciones para llegar al Hospital Félix Mayorca son visibles.					
22. Las indicaciones y señalizaciones dentro del Hospital Félix Mayorca son visibles.					
ADMINISTRACIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
23. Los tiempos de espera para solucionar trámites y papeleos en el Hospital Félix Mayorca son reducidos.					
24. Las oficinas administrativas cuentan con señalizaciones adecuadas.					
25. En general, desde la recepción hasta la culminación del servicio en el Hospital Félix Mayorca es adecuado.					

ANEXO No. 05 CERTIFICADOS DE VALIDEZ

**OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

No	Dimensiones / Items	Pertin ¹		Releva ²		Clarid ³		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD TÉCNICA (FÍSICA)								
1	El Hospital Félix Mayorca se encuentra equipado	X		X		X		
2	Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son modernas	X		X		X		
CALIDAD CORPORATIVA (IMAGEN)								
3	El Hospital Félix Mayorca es reconocida en la Región Central del país	X		X		X		
4	En el Hospital Félix Mayorca se realizan consultas, tratamientos y operaciones desinteresadamente.	X		X		X		
CALIDAD FUNCIONAL (INTERACTIVA)								
5	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca trabajan coordinadamente	X		X		X		
6	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca son amables con los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: Precisar si hay suficiencia:

Existe suficiencia en el cuestionario para poder aplicar.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez

DNI 19913181

Pertinencia: Los ítems corresponden al concepto.

Relevancia: Los ítems son apropiados para la representación de la dimensión específica del modelo.

Claridad: Entendible, exacto, conciso y directo.

Huancayo, 01 de agosto de 2021



Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez
DNI 19913181

**OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN**

No	Dimensiones / Items	Pertin ¹		Releva ²		Clarid ³		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
INSTALACIONES								
1	El mobiliario del Hospital Félix Mayorca se encuentra en buenas condiciones	X		X		X		
2	La comodidad de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es buena.	X		X		X		
3	Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son agradables.	X		X		X		
4	Los servicios en las instalaciones del Hospital Félix Mayorca están en buenas condiciones	X		X		X		
PERSONAL								
5	El personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
6	El personal de vigilancia del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
7	Los médicos del Hospital Félix Mayorca son empáticos	X		X		X		
8	El personal administrativo del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
9	El personal del Hospital Félix Mayorca se encuentra disponibles	X		X		X		
10	El horario de atención de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es programado pensando en el usuario.	X		X		X		
11	El personal facultativo y no facultativo del Hospital Félix Mayorca están organizados.	X		X		X		
12	La atención en farmacia del Hospital Félix Mayorca es adecuada.	X		X		X		
ACCESIBILIDAD								
13	El Hospital Félix Mayorca se encuentra en un lugar adecuado y céntrico	X		X		X		
14	Los accesos al Hospital Félix Mayorca son cómodos	X		X		X		
15	Las indicaciones para llegar al Hospital Félix Mayorca son visibles.	X		X		X		
16	Las indicaciones y señalizaciones dentro del Hospital Félix Mayorca son visibles.	X		X		X		
ADMINISTRACIÓN								
17	Los tiempos de espera para solucionar trámites y papeleos en el Hospital Félix Mayorca son reducidos.	X		X		X		
18	Las oficinas administrativas cuentan con señalizaciones adecuadas.	X		X		X		
19	En general, desde la recepción hasta la culminación del servicio en el Hospital Félix Mayorca es adecuado.	X		X		X		

Observaciones: Precisar si hay suficiencia.

Existe suficiencia para aplicar el cuestionario

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez

DNI 19913181

Pertinencia: Los ítems corresponden al concepto.

Relevancia: Los ítems son apropiados para la representación de la dimensión específica del modelo.

Claridad: Entendible, exacto, conciso y directo.

Huancayo, 01 de agosto de 2021



Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez
DNI 19913181

**OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

No	Dimensiones / Items	Pertin ¹		Releva ²		Clarid ³		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD TÉCNICA (FÍSICA)								
1	El Hospital Félix Mayorca se encuentra equipado	X		X		X		
2	Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son modernas	X		X		X		
CALIDAD CORPORATIVA (IMAGEN)								
3	El Hospital Félix Mayorca es reconocida en la Región Central del país	X		X		X		
4	En el Hospital Félix Mayorca se realizan consultas, tratamientos y operaciones desinteresadamente.	X		X		X		
CALIDAD FUNCIONAL (INTERACTIVA)								
5	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca trabajan coordinadamente	X		X		X		
6	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca son amables con los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: Precisar si hay suficiencia:

Existe suficiencia en el cuestionario para poder aplicar.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Dr. en Administración Marco Antonio José Paredes Pérez

DNI 20018220

Pertinencia: Los ítems corresponden al concepto.

Relevancia: Los ítems son apropiados para la representación de la dimensión específica del modelo.

Claridad: Entendible, exacto, conciso y directo.

Huancayo, 04 de agosto de 2021



Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez
DNI 20018220

**OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN**

No	Dimensiones / Items	Pertin ¹		Releva ²		Clarid ³		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
INSTALACIONES								
1	El mobiliario del Hospital Félix Mayorca se encuentra en buenas condiciones	X		X		X		
2	La comodidad de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es buena.	X		X		X		
3	Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son agradables.	X		X		X		
4	Los servicios en las instalaciones del Hospital Félix Mayorca están en buenas condiciones	X		X		X		
PERSONAL								
5	El personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
6	El personal de vigilancia del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
7	Los médicos del Hospital Félix Mayorca son empáticos	X		X		X		
8	El personal administrativo del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
9	El personal del Hospital Félix Mayorca se encuentra disponibles	X		X		X		
10	El horario de atención de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es programado pensando en el usuario.	X		X		X		
11	El personal facultativo y no facultativo del Hospital Félix Mayorca están organizados.	X		X		X		
12	La atención en farmacia del Hospital Félix Mayorca es adecuada.	X		X		X		
ACCESIBILIDAD								
13	El Hospital Félix Mayorca se encuentra en un lugar adecuado y céntrico	X		X		X		
14	Los accesos al Hospital Félix Mayorca son cómodos	X		X		X		
15	Las indicaciones para llegar al Hospital Félix Mayorca son visibles.	X		X		X		
16	Las indicaciones y señalizaciones dentro del Hospital Félix Mayorca son visibles.	X		X		X		
ADMINISTRACIÓN								
17	Los tiempos de espera para solucionar trámites y papeleos en el Hospital Félix Mayorca son reducidos.	X		X		X		
18	Las oficinas administrativas cuentan con señalizaciones adecuadas.	X		X		X		
19	En general, desde la recepción hasta la culminación del servicio en el Hospital Félix Mayorca es adecuado.	X		X		X		

Observaciones: Precisar si hay suficiencia.

Existe suficiencia para aplicar el cuestionario

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Dr. en Administración Marco Antonio José Paredes Pérez

DNI 20018220

Pertinencia: Los ítems corresponden al concepto.

Relevancia: Los ítems son apropiados para la representación de la dimensión específica del modelo.

Claridad: Entendible, exacto, conciso y directo.

Huancayo, 04 de agosto de 2021



Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez
DNI 20018220

**OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

No	Dimensiones / Items	Pertin ¹		Releva ²		Clarid ³		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD TÉCNICA (FÍSICA)								
1	El Hospital Félix Mayorca se encuentra equipado	X		X		X		
2	Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son modernas	X		X		X		
CALIDAD CORPORATIVA (IMAGEN)								
3	El Hospital Félix Mayorca es reconocida en la Región Central del país	X		X		X		
4	En el Hospital Félix Mayorca se realizan consultas, tratamientos y operaciones desinteresadamente.	X		X		X		
CALIDAD FUNCIONAL (INTERACTIVA)								
5	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca trabajan coordinadamente	X		X		X		
6	Los trabajadores del Hospital Félix Mayorca son amables con los usuarios.	X		X		X		

Observaciones: Precisar si hay suficiencia:

Existe suficiencia en el cuestionario para poder aplicar.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Ms. en Administración Carlos Alberto Simón Cutti

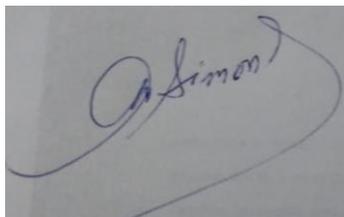
DNI 20105886

Pertinencia: Los ítems corresponden al concepto.

Relevancia: Los ítems son apropiados para la representación de la dimensión específica del modelo.

Claridad: Entendible, exacto, conciso y directo.

Huancayo, 07 de agosto de 2021



Ms. Carlos Alberto Simón Cutti
DNI 20105886

**OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN**

No	Dimensiones / Items	Pertin ¹		Releva ²		Clarid ³		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
INSTALACIONES								
1	El mobiliario del Hospital Félix Mayorca se encuentra en buenas condiciones	X		X		X		
2	La comodidad de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es buena.	X		X		X		
3	Las instalaciones del Hospital Félix Mayorca son agradables.	X		X		X		
4	Los servicios en las instalaciones del Hospital Félix Mayorca están en buenas condiciones	X		X		X		
PERSONAL								
5	El personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
6	El personal de vigilancia del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
7	Los médicos del Hospital Félix Mayorca son empáticos	X		X		X		
8	El personal administrativo del Hospital Félix Mayorca es empático	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
9	El personal del Hospital Félix Mayorca se encuentra disponibles	X		X		X		
10	El horario de atención de los consultorios del Hospital Félix Mayorca es programado pensando en el usuario.	X		X		X		
11	El personal facultativo y no facultativo del Hospital Félix Mayorca están organizados.	X		X		X		
12	La atención en farmacia del Hospital Félix Mayorca es adecuada.	X		X		X		
ACCESIBILIDAD								
13	El Hospital Félix Mayorca se encuentra en un lugar adecuado y céntrico	X		X		X		
14	Los accesos al Hospital Félix Mayorca son cómodos	X		X		X		
15	Las indicaciones para llegar al Hospital Félix Mayorca son visibles.	X		X		X		
16	Las indicaciones y señalizaciones dentro del Hospital Félix Mayorca son visibles.	X		X		X		
ADMINISTRACIÓN								
17	Los tiempos de espera para solucionar trámites y papeleos en el Hospital Félix Mayorca son reducidos.	X		X		X		
18	Las oficinas administrativas cuentan con señalizaciones adecuadas.	X		X		X		
19	En general, desde la recepción hasta la culminación del servicio en el Hospital Félix Mayorca es adecuado.	X		X		X		

Observaciones: Precisar si hay suficiencia.

Existe suficiencia para aplicar el cuestionario

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X), Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Ms. en Administración Carlos Alberto Simón Cutti

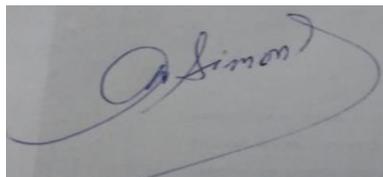
DNI 20105886

Pertinencia: Los ítems corresponden al concepto.

Relevancia: Los ítems son apropiados para la representación de la dimensión específica del modelo.

Claridad: Entendible, exacto, conciso y directo.

Huancayo, 07 de agosto de 2021

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is cursive and appears to read 'C. Simón'.

Ms. Carlos Alberto Simón Cutti
DNI 20105886

ANEXO 6. EVIDENCIAS FOTOGRAFÍAS

