

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL
USUARIO EN UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA EN
EL AÑO 2018

**TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA
EN SALUD**

AUTOR

Rosa Aida Eyzaguirre Jiménez

ASESOR

Dra. Elizabeth Eni Yalán Leal

CHINCHA – ICA - PERÚ

DEDICATORIA

A Dios permitiéndome finalizar esta anhelada etapa de mi vida.

A mis Padres que desde el cielo son parte de este esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, que con su amor, formación y esfuerzo me inspiraron en mi desarrollo profesional.

A mi asesora, por sus conocimientos y constante atención para la elaboración de esta investigación.

RESUMEN

En la investigación titulada "Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en Hospital Lima Metropolitana en el año 2018", nuestro objetivo principal fue analizar y evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del hospital. Esta investigación se enmarca en un enfoque de investigación básica con descriptivo correlacional y diseño no experimental de tipo transversal, considerando un enfoque cuantitativo.

La muestra incluyó un total de 109 usuarios del hospital, entre los cuales se realizaron encuestas como técnica de recolección de datos. Se utilizaron calificaciones de expertos para garantizar la validez de las herramientas utilizadas y el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad. Los resultados muestran que ambas herramientas tienen una alta confiabilidad, teniendo la variable "calidad del servicio" un valor de 0,837 y la variable "satisfacción del usuario" un valor de 0,846.

Nuestro objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y los resultados mostraron una relación directa y significativa. El análisis estadístico de Spearman lo confirmó ($p=0,000 < 0,01$; $Rho = 0,750$). En resumen, nuestro estudio revela claramente que existe una fuerte correlación positiva entre la calidad de los servicios prestados por los hospitales y la satisfacción de sus usuarios.

Palabras claves: Calidad, Servicios, Usuario, Satisfacción

ABSTRACT

In the research titled "Quality of Service and user satisfaction at Hospital Lima Metropolitana in 2018", our main objective was to analyze and evaluate the relationship between the quality of service and the satisfaction of hospital users. This research is framed in a basic research approach with descriptive correlational and non-experimental cross-sectional design, considering a quantitative approach.

The sample included a total of 109 hospital users, among whom surveys were carried out as a data collection technique. Expert ratings were used to ensure the validity of the tools used and Cronbach's alpha coefficient was used to assess reliability. The results show that both tools have high reliability, with the "service quality" variable having a value of 0.837 and the "user satisfaction" variable having a value of 0.846.

Our objective was to determine the relationship between service quality and user satisfaction, and the results showed a direct and significant relationship. Spearman's statistical analysis confirmed this ($p=0.000 < 0.01$; $Rho = 0.750$). In summary, our study clearly reveals that there is a strong positive correlation between the quality of services provided by hospitals and the satisfaction of their users.

Keywords: Quality, Services, User, Satisfaction

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I – PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Preguntas de investigación.....	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos de investigación.....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Justificación de la investigación	13
1.4.1 Justificación teórica	13
1.4.2 Justificación metodológica.....	13
1.4.3 Justificación práctica	14
1.5 Alcances y limitaciones.....	14
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.1.1 Antecedentes internacionales	16
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	17
2.2 Bases teóricas.....	20
CAPITULO III. METODOLOGICA	23
3.1 Enfoque de investigación.....	23
3.2 Tipo de investigación	23
3.3 Diseño de investigación	23
3.4 Identificación y operalización de variables.....	24
3.5 Formulación de hipótesis.....	25
3.5.1 Hipótesis general.....	25
3.5.2 Hipótesis específica	25
3.6 Población y muestra	25

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Instrumento	26
3.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos	27
3.9 Aspectos éticos.....	28
CAPITULO IV. RESULTADOS	29
4.1 Presentación de resultados	29
.4.2 Interpretación de resultados	31
4.3 Análisis inferencial	31
4.3.1 Prueba de hipótesis.....	32
CAPITULO V. DISCUSIÓN.....	34
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	32
TABLA 2: CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO.	32
TABLA 3: CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO.	32
TABLA 4: CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO.	33
TABLA 5: CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA DIMENSIÓN DEL ENTORNO DE LA CALIDAD DE SERVICIO.	33

INTRODUCCIÓN

Mide la calidad y la capacidad de diversos servicios proporcionados por el hospital para superar las expectativas del paciente, satisfacer plenamente sus necesidades y garantizar una atención óptima.

A pesar de la imagen de esperanza que la medicina pública y privada proyecta en nuestra nación, el sector sanitario enfrenta desafíos significativos, como costos excesivos, corrupción generalizada y escasez de equipamiento quirúrgico y tecnología adecuada, entre otros problemas.

Según Maggi Vera (2018), la preocupación por la salud es un tema muy candente en el Ecuador, ya que muchas veces los usuarios son maltratados, lo que es preocupación a nivel nacional. Se espera que todas las instituciones de atención médica en el país proporcionen un servicio excelente a sus clientes y cumplan con determinadas normas de calidad para funcionar de manera óptima.

Por otro lado, a nivel nacional, Defensoría del Pueblo (2017), se identificaron varios problemas con los servicios. Según la supervisión de diversos servicios públicos realizada, se registraron 783 incidentes relacionados con una organización administrativa deficiente en las instalaciones de salud, lo que puede resultar en obstáculos o retrasos en la atención médica. Estos problemas abarcaron aspectos como derivaciones y contra referencias, asignación de citas y planificación de cirugías, así como cuestiones administrativas y burocráticas, entre otros.

Además, 284 casos en los centros de salud se debieron a escasez de personal o ausencias por enfermedad, maternidad, paternidad o bajas laborales, que afectaron en los servicios de salud. Otros 148 incidentes estuvieron relacionados con la escasez de suministros médicos, como material quirúrgico, que en algunos casos tuvieron que ser proporcionados por los propios usuarios. Finalmente, se identificaron 172 casos relacionados con el hambre, que estaban directamente relacionados con la calidad de los servicios prestados. El Perú cuenta con varias instituciones de salud, entre ellas puntos de salud, hospitales

e instituciones especializadas, todas ellas encargadas de brindar servicios preventivos y curativos a la población.

Algo importante es la primera etapa, donde la institución lleva a cabo una autoevaluación para garantizar que cumple con los requisitos por las autoridades sanitarias danesas. Esta situación afecta no sólo a los profesionales sanitarios, sino también a los usuarios que son atendidos en estos centros. Constantemente se observa que existe una insatisfacción generalizada entre los usuarios de la red médica de Lima metropolitana, la cual podría estar relacionada con la falta de elementos claves que garanticen la calidad en los centros médicos, lo cual lamentablemente es un problema bastante común. Estas agencias están ubicadas en muchos estados. Además, existen diversas dificultades con los servicios del personal médico, las derivaciones, la distribución del tiempo, la programación de las operaciones. La falta de medicamentos para estos centros y atención afecta directamente la satisfacción de los usuarios. Además, cabe destacar que si los usuarios (consumidores finales) no tienen acceso a un sistema de atención sanitaria eficaz, bien equipado y fiable, su salud física y mental se verá aún más afectada. Estos retrasos y dificultades llevan a la esperanza de la igualdad de derechos a la salud, porque todos somos humanos, y esto es una utopía progresista.

CAPÍTULO I – PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Encontrar una atención que garantice la atención en el centro médico es una máxima prioridad para los usuarios. En industria de la salud, hay algunas unidades de atención primaria, centros de salud, que están luchando con sus modelos de atención debido a ineficiencias de gestión. ¹

Como resultado, la percepción general de la sanidad pública es negativa, percibida como ineficiente, lenta y de menor calidad en comparación con el sector privado. Abordar estos problemas de gobernanza y calidad es fundamental para lograr la mejora en la parte de la atención y garantizar que todos los residentes, independientemente de su estatus social, tengan llegada a los diferentes servicios en la salud que sean apropiados y eficaces. No solo es una necesidad moral, sino también una oportunidad para cambiar la opinión pública sobre la atención de salud pública. ²

Para tener buenas mejoras sostenibles en la atención, debemos aumentar la conciencia sobre la importancia de la parte de calidad de atención y con respecto a los resultados de los pacientes. El trabajo de equipo que involucra a todos los actores, desde los profesionales hasta los administradores, es fundamental para brindar una atención más efectiva. La tecnología es esencial en la información y la mejora de la parte de calidad de la atención sanitaria. Pero, hay que subrayar que la tecnología por sí sola no es suficiente. Requiere de personal formado y cualificado para utilizarlo correctamente y evitar errores que pueden tener graves consecuencias. ³

El objetivo primordial ahora consiste en alcanzar la satisfacción del parte del cliente mediante productos y servicios que sean de calidad alta. Esto implica llevar a cabo un análisis y evaluación más exhaustivos de los productos y servicios, adaptándolos para cumplir las diferentes expectativas de los consumidores. La importancia otorgada a calidad se ha convertido en un factor unificador en todas las economías, evidenciando un compromiso continuo con la satisfacción del cliente. ⁴

1.2 Preguntas de investigación

1.2.1 Problema general

¿Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio en un Hospital de Lima Metropolitana en el año 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y los Aspectos Tangibles en un hospital en el año 2018?

¿Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la Fiabilidad en un hospital en el año 2018?

¿Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la Capacidad de respuesta en un hospital en el año 2018?

¿Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la Seguridad en un hospital en el año 2018?

¿Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la Empatía en un hospital en el año 2018?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un hospital de Lima Metropolitana en el año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir correlación entre la satisfacción del usuario y los Aspectos Tangibles en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

Analizar correlación entre la satisfacción del usuario y la Fiabilidad en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

Describir correlación entre la satisfacción del usuario y la Capacidad de respuesta en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

Describir correlación entre la satisfacción del usuario y la Seguridad en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

Describir correlación entre la satisfacción del usuario y la Empatía en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Este texto destaca la importancia y el impacto del estudio realizado. Al llevar a cabo esta investigación, no solo se contribuirá al enriquecimiento de la literatura existente y a la ampliación del conocimiento derivado de estudios previos, sino que también se abrirán nuevas perspectivas para investigaciones futuras. El estudio proporciona una base metodológica robusta al validar el instrumento utilizado en diversos contextos y a lo largo de distintos períodos, lo que ayuda a los resultados más precisos, válidos y confiables.

Adicionalmente, se recopiló información significativa sobre cubrir necesidades y expectativas de los servicios. Este aspecto añade un valor sustancial al estudio, ya que ofrece datos relevantes para aplicaciones prácticas. La información recabada puede ser utilizada para tomar decisiones informadas y realizar mejoras en la calidad del servicio. Asimismo, proporciona insights valiosos que pueden orientar la implementación de programas destinados a obtener resultados positivos en términos de satisfacción del usuario. En resumen, el estudio no solo contribuye al conocimiento académico, sino que también tiene implicaciones prácticas que pueden beneficiar directamente a las operaciones y resultados en el ámbito analizado.

1.4.2 Justificación metodológica

A nivel social más amplio, los resultados de este estudio no solo tienen implicaciones académicas, sino que también ofrecen soluciones tangibles para abordar las carencias de los servicios en el ámbito de salud en la sociedad. La relevancia de estos hallazgos trasciende el ámbito académico al convertirse en

una valiosa herramienta para las instituciones de salud pública. Estos resultados se presentan como una guía estratégica que para tener una mejora en la manera efectiva la calidad de los servicios proporcionados.

En un contexto más amplio, donde la consecución de metas en un tiempo predefinido es crucial, especialmente en relación con el bienestar general de la sociedad, las conclusiones de esta investigación se convierten en un valioso recurso. Las instituciones dedicadas a la salud pública pueden utilizar estos hallazgos como un sólido marco para la toma de decisiones, implementando medidas concretas adaptadas a necesidades específicas identificadas. Al ofrecer soluciones prácticas, este estudio no solo enriquece la base de conocimientos, sino que también contribuye directamente a la mejora de la prestación de servicios de salud a nivel comunitario.

Como última instancia, al ofrecer orientación concreta y aplicable, los resultados de este estudio tienen el potencial de impactar positivamente en la calidad de vida de la parte poblacional al mejorar los diferentes servicios de salud y, por ende, fortalecer el sistema de atención médica a nivel social.

1.4.3 Justificación práctica

Este estudio representa un recurso de gran valor para investigaciones venideras enfocadas en abordar y elevar la calidad de los diferentes servicios de salud pública. La información y los resultados derivados de esta investigación no solo constituyen un punto de partida significativo, sino también un referente sólido para futuros estudios orientados a proporcionar servicios de salud de alta calidad al público.

1.5 Alcances y limitaciones

El alcance que se realiza en este proyecto de investigación podría incluir la mejoría en los usuarios con respecto a la calidad de los diferentes servicios,

así como la satisfacción. Con ello, no solo mejoraría la capacidad del hospital sino también los profesionales involucrados en dar una atención a los usuarios.

Las limitaciones que se presenta podrían ser el tamaño de la muestra y la disponibilidad de cada participante en poder resolver el instrumento que se utiliza en este proyecto.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rafael de Jesús Castellón (2017) En la investigación: satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Evaluar la satisfacción de los usuarios de los ambulatorios médicos internos del Hospital Bautista de Managua de Nicaragua con la calidad de la atención de salud en junio de 2017. El 54,6% fueron mujeres y de edad fue entre 50 a 59 años. Mayor satisfacción esperada 34,3%, empatía 95,0% y satisfacción sentida 89,49%. La tasa de respuesta fue baja: la tasa esperada fue del 89,3% y la tasa percibida fue del 74,24%.⁵

Liliana Mariño (2016) en su proyecto: percepción de la calidad de atención de los usuarios del centro de atención primaria de la salud Entre Ríos Norte, analizaron la calidad de la parte de atención en salud en el Centro de Atención Primaria de Salud Entre Ríos Norte, en Bragado, a partir de las diferentes percepciones de los usuarios tanto externos e internos. En este estudio, la percepción de la calidad de la atención fue muy buena, superando el 80% de satisfacción en ambos grupos.⁶

Patricia Edith Farias (2016) en su investigación "Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud" El objetivo de la investigación es evaluar la calidad de la interacción entre profesionales de la salud y pacientes dentro de la comunidad que busca atención médica. Se enfoca en analizar la satisfacción e insatisfacción asociada con la calidad de los servicios de salud, explorando posibles vínculos con las características demográficas de los usuarios. Reclutamos con cien individuos que asistían a instituciones de la provincia de San Juan, Argentina. Se administra individualmente a cada participante, previo consentimiento, un cuestionario (Urquiza Chávez, 2011) para poder evaluar percepción-satisfacción del usuario

con los servicios médicos recibidos. Los usuarios expresaron su satisfacción con el tratamiento independientemente de las variables sociodemográficas. Este estudio encontró una relación entre la calidad y los tipos de servicios públicos y privados.⁷

Carlos García (2017) en su investigación “Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador.” La meta consistió en examinar los servicios proporcionados a los usuarios en los centros de salud ubicados en la provincia de Manabí, Ecuador. Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los usuarios pertenecen al género femenino, con un rango de edad predominantemente entre 20 y 39 años. El Ministerio de Salud de Ecuador registra la mayor cantidad de usuarios, siendo la diabetes y la hipertensión las enfermedades crónicas más prevalentes. Los servicios necesarios son medicina familiar, médicos especialistas, laboratorio y radiología. La medicina familiar se centra en el tratamiento inmediato, el tiempo de servicio para la promoción/prevenición de enfermedades no es superior a una semana y la calidad del tratamiento es buena, más del 50%.⁸

Daniela Fernández (2017) en su investigación “Satisfacción del usuario en consulta externa de la clínica central de Montería en el cuarto trimestre del 2017” El objetivo era determinar la satisfacción de las consultas ambulatorias de la Clínica Central de Montería en el último trimestre del 2017. Con base en resultados obtenidos el nivel de satisfacción fue del 65% lo cual es considerado moderado para los servicios que brindan. Proporcionar enfermeras clínicas; De manera similar, el 15% de los pacientes del estudio estaban muy satisfechos con la asistencia administrativa; El 20% restante de los pacientes ambulatorios refirió menor satisfacción.⁹

2.1.2 Antecedentes nacionales

Isabel Álamo (2017) en su proyecto “Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2017”. La finalidad de la

investigación consistió en examinar las expresiones de descontento y nivel de satisfacción entre los usuarios que no estuvieron vinculados al servicio de emergencia en el área correspondiente al Hospital Estatal Edgardo Rebagliati Martina durante el año 2017. Se procedió a identificar los fundamentos detrás de las quejas mediante el análisis de 187 usuarios. Los resultados revelaron que el 47,7% de las quejas fueron interpuestas por familiares de los pacientes, y el 43% estuvo vinculado al ámbito de la medicina interna. La dimensión de ayuda inadecuada por parte de los profesionales médicos es la que presenta más quejas con un 23,5 por ciento, seguida de la dimensión de ayuda retrasada con un 23,5 por ciento. El 60,6% de las reclamaciones se resolvieron dentro del plazo legal. La satisfacción general de los usuarios fue expresada por el 54,6% de los usuarios insatisfechos, siendo la mayor insatisfacción en la dimensión confiabilidad, seguida de las dimensiones seguridad y empatía, que fueron 57,7% y 54,4%, respectivamente.¹⁰

Mitchell Carbajal en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el Método Feldenkrais de un Centro de Fisioterapia. Lima 2016” En la prueba posterior, el 60% de la muestra eran mujeres y las edades eran entre 60 y 89 años. Considerando que la correlación entre la calidad del servicio y la parte de la satisfacción utilizando la regla de Feldenkrais es $Rho = 0,789$; De estas dimensiones, seguridad, confiabilidad y sensibilidad, son las dimensiones que más se correlacionan con la variable de satisfacción. Aparte de eso, el 65% de los residentes dijo estar satisfecho, el 34% muy satisfecho y sólo el 1% dijo que era regular.¹¹

Pedro Aguilar (2017) en su proyecto “Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por tele consulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2017. El objetivo fue determinar si hay relación entre calidad de las consultas remotas de oncología ginecológica y la parte de satisfacción de las usuarias en agosto-octubre de 2017. Según el Minsa, el cumplimiento del componente estructural fue del 66,67%; Durante todo el proceso, el 53,31% del tiempo de espera de

consulta remota fue de 1 a 7 días, el 64,22% de las atenciones; 10 minutos y una duración de 11-15 minutos representaron el 41,39%. Las dimensiones de calidad como empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, e importancia fueron 91,72%, 90,06%, 91,05%, 88,41% y 92,39% respectivamente; La proporción de servicios de buena, media y mala calidad fue del 95,37% y 95,37% respectivamente. % y 0,31%. La satisfacción se divide en niveles alto, medio y bajo, concretamente 88,35%, 7,93% y 3,72% respectivamente. ¹²

Yoni Chávez (2017) en su investigación “Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto - diciembre del 2017” El propósito de este estudio es evaluar la conexión entre la calidad del tratamiento y la satisfacción del usuario en el ámbito fuera de los servicios de rehabilitación y fisioterapia en Cusco durante el periodo de agosto a diciembre de 2017. Desde el punto de vista metodológico, se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental, es decir, no orientado a la manipulación experimental. La población objeto de estudio incluyó a ciento veintitrés usuarios de servicios de medicina física y rehabilitación en un hospital de Cusco, de los cuales se seleccionaron aleatoriamente 94 pacientes. Se administraron dos cuestionarios, uno enfocado en la satisfacción y otro en la calidad de atención. Los resultados indican que el 56,4% de los participantes expresaron un alto nivel de satisfacción en relación con la calidad de la atención médica, en comparación con el 35,1% que manifestó un nivel similar en cuanto a la calidad del servicio de enfermería. Además, se identificó una correlación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,711, entre la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios fuera del departamento de fisioterapia y rehabilitación en un hospital de tercer nivel de atención en Cusco.¹³

Milagros Quispe (2016) en su investigación “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos, servicio de pruebas de mamografía instituto nacional de enfermedades neoplásicas, 2016” Durante 2016, se encuestaron a 212 usuarios mediante cuestionario utilizando métodos cuantitativos no experimentales con dos instrumentos de medición en escala

Likert del 1 al 5; para las variables de calidad, el modelo SERVQUAL mide las observaciones de AIDamen (2017); Se emplea el modelo SUCE desarrollado por Rodríguez y Muñoz en 2017 como una variable para evaluar la satisfacción, con el propósito de medir la vinculación con la calidad del servicio en la gestión de mamografías y la satisfacción de diversas usuarias en un destacado centro hospitalario nacional en Lima, Perú. El hallazgo principal revela que, en comparación con otras dimensiones de la calidad del servicio, como la capacidad de respuesta y la evidencia concreta, la correlación positiva es más pronunciada, mientras que la dimensión de empatía presenta una correlación menos marcada. En última instancia, se concluye que existe una relación positiva entre ambas variables.¹⁴

2.2 Bases teóricas

La aprehensión de los conceptos relativos al servicio, así como la dimensión de calidad del servicio, se torna esencial para obtener una comprensión integral de los objetivos y atributos presentes en los modelos de evaluación. Un servicio es “un bien económico que forma el llamado sector terciario, donde quienes trabajan pero no producen bienes deben producir servicios”.¹⁵

Calidad de servicio

De acuerdo a Sánchez (2016), la definición de calidad de la salud ha cambiado con el tiempo y ha evolucionado hacia un enfoque holístico en los sistemas de salud. Por lo tanto, la gestión sanitaria desempeña un papel crucial en el desarrollo de estrategias para mejorar los resultados de los pacientes. Además, la OMS (2017), la parte de calidad de la atención médica incluye muchos aspectos que van más allá del simple diagnóstico y tratamiento. Esto incluye accesibilidad, trato humano, precisión diagnóstica, atención adecuada y otros elementos, todos ellos encaminados a lograr el mayor nivel de satisfacción y minimizar los riesgos para el usuario externo. Los principales pilares del desempeño de la calidad se basan en mediciones e indicadores que brindan al usuario información valiosa que le permite tomar decisiones informadas y aumentar su satisfacción. Estos pilares incluyen:

1. Medición de resultados: medición de resultados es esencial para la mejora continua de los procesos sanitarios. Esto incluye, por ejemplo, la evaluación de la mortalidad, la morbilidad y las tasas de natalidad. Pero los indicadores no son suficientes, también son necesarios. Es importante comprobarlo y tomar medidas específicas en función de los resultados obtenidos.

2. Medición de procesos. La evaluación del cumplimiento de los protocolos médicos es de gran importancia para garantizar la calidad de la atención. Si sigue los procedimientos correctos, puede lograr mejores resultados de salud.

3. Medir la satisfacción del paciente y su familia. Las percepciones de los usuarios sobre la atención que reciben son indicadores clave de calidad. Medir la satisfacción con medidores ayuda a comprender qué tan satisfechos están los pacientes con el tratamiento que recibieron y el resultado del tratamiento.¹⁶

Características del servicio:

Estos son los tres elementos principales que caracterizan los servicios:

1. Intangibilidad: los servicios no son objetos tangibles, sino resultados. Esto significa que los consumidores a menudo no pueden evaluar la calidad de cualquier servicio antes de comprarlo y compararlo con especificaciones de calidad uniformes, como es el caso de los productos físicos.

2. Heterogeneidad: La prestación de servicios puede variar ampliamente entre proveedores, clientes e incluso días. Estas diferencias dificultan garantizar la calidad constante, porque lo que una empresa cree que ofrece puede ser realmente diferente de cómo los clientes perciben el producto que reciben.

3. Inseparabilidad. Los servicios donde existe una intensa interacción entre los clientes y los empleados de la empresa, esta interacción tiene un impacto que es significativo en la parte de calidad y la evaluación. La calidad del servicio depende de la relación y comunicación entre los clientes y los contactos de la empresa.¹⁸

Dimensión de Calidad

Un modelo de evaluación llamado Calidad del Servicio nació 1980 para abordar la necesidad de herramientas. En investigaciones posteriores, Parasuraman y Berry crearon el instrumento SERVQUAL, acrónimo de servicio; y “calidad” se basa en el concepto de calidad percibida. Esto se puede utilizar para evaluar individualmente las preferencias y opiniones de los clientes utilizando cinco categorías creadas correlacionando diez dimensiones utilizadas para medir la calidad del diferente servicio. Después de las críticas que se dieron inicialmente, los autores propusieron un nuevo modelo en 1988, respaldado por una investigación cuantitativa en lugar de la investigación cualitativa original. Para este nuevo modelo, determinaron los parámetros utilizando técnicas de análisis factorial estadístico. Las dimensiones resultantes son empatía, confiabilidad, seguridad, y especificidad (Torres Samuel y Vázquez Stanescu, 2015). Esto incluye, entre otros, brindar un ambiente de trabajo cómodo para todos los usuarios y empleados, brindando un servicio al cliente personalizado.¹⁹

2.3 Marco conceptual

Calidad del servicio:

Las acciones de los empleados o profesionales para satisfacer a los usuarios y lograr la satisfacción del usuario²⁰.

Satisfacción del usuario

Además de la excelencia en la atención médica, se encuentra la manera en que los pacientes perciben la asistencia brindada por los proveedores o profesionales de la salud. Esta evaluación genuinamente refleja el grado de calidad experimentado por el usuario. La calidad de la atención sanitaria se define por su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar resultados de salud positivos. Esto es logrado a través de servicios profesionales basados en los últimos conocimientos científicos y atención humanística, dando como resultado la completa satisfacción del usuario.²¹

CAPITULO III. METODOLOGICA

3.1 Enfoque de investigación

La investigación realizada es de carácter básico, descriptivo y correlacional. Su objetivo principal es que contribuyan al desarrollo del conocimiento científico o filosófico sin necesariamente confrontarlos con aplicaciones prácticas. Este tipo de investigaciones se centra en crear productos de alto rigor científico que representen avances fundamentales en la comprensión del mundo social (Sandi, 2014, p. quince).

Desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2010), esta investigación implica el análisis de características observadas sin intervención ni manipulación de ningún aspecto, con el objetivo de comprender cómo funcionan en el contexto de una teoría previamente establecida.

3.2 Tipo de investigación

También se utilizan algunos tipos de investigación cuantitativa, en los que se recopilan y analizan resultados para responder preguntas y probar hipótesis, instrumentos y variables de investigación, así como estadísticas e inferencias descriptivas.

3.3 Diseño de investigación

El estudio llegó a utilizar un diseño no experimental donde las variables no fueron manipuladas intencionalmente. Es decir, este fue un estudio que las variables no se cambiaron de manera intencionalmente. En este tipo de investigación observamos eventos en el entorno natural para comprenderlos y estudiar estos fenómenos. Es transversal porque los datos se recopilan en un momento específico. Este es un nivel de descripción apropiado, ya que la información sobre ambas variables fue recopilada y descrita entre grupos los usuarios.

3.4 Identificación y operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA
Calidad de servicio	Confiabilidad	- La entidad demuestra un compromiso sólido por parte de las autoridades del hospital para enfrentar y solucionar eficientemente diversas dificultades..	Cuantitativa	Ordinal Malo Regular Bueno
	Tangibilidad	La organización cuenta con equipos de aspecto contemporáneo.		
	Seguridad	- Los usuarios experimentan confianza en sus interacciones con la entidad de servicios, ya que los encargados de la empresa siempre se muestran amables con ellos.		
	Empatía	- La entidad de servicios brinda atención personalizada a cada usuario. Además, establece horarios de trabajo que resultan convenientes para todos sus clientes.		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA
Satisfacción del usuario	Humana	-Recibió un trato amigable y cortés por parte del personal. -Los profesionales de la salud siguen el orden de llegada de los pacientes. -La espera estimada es de alrededor de 20 minutos.	Cuantitativa	Ordinal Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
	Tecnico-cientifico	-Participa en charlas educativas durante el tiempo de espera. -El personal de salud que le atiende le proporciona información sobre los medicamentos que recibirá.		

Entorno	-La zona de espera de la farmacia se encuentra en condiciones de limpieza. -La sala de espera de la farmacia cuenta con una adecuada circulación de aire.
---------	--

3.5 Formulación de hipótesis

3.5.1 Hipótesis general

Hay una correlación relevante entre la satisfacción del usuario y calidad del servicio en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

3.5.2 Hipótesis específica

a) Hay una correlación relevante entre satisfacción del usuario y los aspectos tangibles en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

b) Hay una correlación relevante entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

c) Hay una correlación relevante entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

d) Hay una correlación relevante entre la satisfacción del usuario y la Seguridad en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

e) Hay una correlación relevante entre la satisfacción del usuario, la empatía y la capacidad de respuesta en un hospital de Lima Metropolitana 2018.

3.6 Población y muestra

Criterios de inclusión: Personas que viven cerca de un hospital, personas que consultan a un médico en un hospital, personas que consultan a un médico, personas que han recibido ayuda profesional independiente, adultos desde adolescentes hasta adultos, personas que han sido examinadas y examinadas. . Con seguro SIS.

Criterios de exclusión: Trabajadores de la salud que trabajan en hospitales, trabajadores administrativos que trabajan en hospitales, trabajadores de seguridad en hospitales, menores sin seguro SIS y personas que no reciben atención ambulatoria.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1 Técnica

La información se obtuvo a partir de medidas basadas en métodos científicos para orientar el trabajo de investigación y el comportamiento de las variables investigadas. Esto incluye el uso de encuestas y cuestionarios como herramientas principales. Además, se prevén medidas específicas según el tipo de investigación para garantizar una recogida de datos eficaz.

3.7.2 Instrumento

Encuestas

El estudio se realizó entre usuarios con SIS del Hospital Metropolitano de Lima en el año 2018 con el objetivo de determinar la calidad de la atención y la satisfacción de los diferentes usuarios.

Variable	Técnica
Calidad de Servicio	Encuesta
Satisfacción de servicio	Encuesta

3.7.1 Validez

Utilizando esta herramienta, se escribieron preguntas detalladas para la encuesta. Como ejemplo la variable "calidad de la atención médica", este cuestionario tiene 18 ítems, los cuales se dividen en las dimensiones de confiabilidad (5 ítems), especificidad (4 ítems), y empatía (5 ítems) y seguridad (4 ítems). Calificada en una escala Likert que incluye las tanto como "buenas" (3), medias; (2) y "malo"; (1).

3.7.2 Confiabilidad

Por el contrario, para evaluar la variable "satisfacción del usuario" se desarrolló un cuestionario compuesto por 20 ítems divididos en humano (7 ítems), ambiental (6 ítems) y técnico-científico (7 ítems). Las respuestas se evaluaron según una escala Likert que incluía las opciones "satisfecho" (3), "moderadamente satisfecho" (2) e "insatisfecho" (1).

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Los datos recopilados fueron procesados mediante herramientas de recolección de datos y analizados a través de tablas de frecuencia utilizando los programas estadísticos Excel y SPSS 22.0. Antes de llevar a cabo el análisis de correlación, se aplicó la prueba Rho de Spearman para evaluar la distribución de los datos. La hipótesis nula (H_0) plantea que los datos se ajustan a una distribución normal, mientras que la hipótesis alternativa (H_a) sugiere lo contrario, estableciendo un nivel de significancia (α) de 0,05. En todos los casos, el valor p resultó ser 0,000, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa, indicando que los datos no siguen una distribución normal. Por ende, se optó por utilizar el estadístico Tau B de Kendall, que presenta valores en el rango de -1 a 1 en el análisis, y se elaboró una tabla con diversos criterios como referencia para la toma de decisiones.

Coefficiente de correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2006).

En todos los casos, el valor de chi 2 llega a ser inferior a 0,05, por lo que se aprueba la hipótesis alternativa.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,481 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	68,409	4	,000
Asociación lineal por lineal	43,014	1	,000
N de casos válidos	50		

- a. Seis casillas (66,7%) tuvieron una frecuencia esperada que es inferior a 5. La frecuencia mínima que se espera es 0,48.

3.9 Aspectos éticos

En este proyecto de investigación, primordialmente se enfatizará el respeto por la dignidad de los participantes, garantizando que sean tratados con autonomía y protegidos en caso de que su soberanía se vea afectada. Este enfoque ético se llevará a cabo de manera rigurosa. Los participantes recibirán una explicación detallada sobre el tema de investigación y sus objetivos, además de que se les recordará su derecho a no participar en el estudio. La beneficencia también será un principio rector durante las entrevistas con los usuarios del hospital, tomando precauciones esenciales para evitar preguntas que puedan ser ofensivas o malinterpretadas. Asimismo, se dará gran importancia a sus opiniones y perspectivas. Se garantizará la justicia en la selección de participantes, asegurando que todos sean tratados de manera equitativa, de modo que las ventajas derivadas de la recolección de datos sean distribuidas de manera igualitaria. Se incluirá la confidencialidad de los datos recopilados y la obtención de consentimiento informado de los participantes antes de llevar a cabo el estudio. Los datos se manejarán de manera codificada, respetando escrupulosamente el derecho a la privacidad, y los instrumentos utilizados en la recolección de datos serán destruidos una vez finalizado el proceso.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Tabla 1: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO							
	Insatisfecho		Medianamente		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	4	8.0	0	0.0	0	0.0	4	8.0
Regular	2	4.0	34	68.0	0	0.0	36	72.0
Buena	0	0.0	0	0.0	10	20.0	10	20.0
Total	6	12.0	34	68.0	10	20.0	50	100.0

Tabla 2: Correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio.

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION CONFIABILIDAD							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	6	12.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente	1	2.0	30	60.0	3	6.0	33	68.0
Satisfecho	0	0.0	1	2.0	9	18.0	10	20.0
Total	7	14.0	31	62.0	12	24.0	50	100.0

Tabla 3: Correlación entre La satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio.

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION TANGIBILIDAD							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	5	10.0	1	2.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente Satisfecho	1	2.0	31	62.0	2	4.0	34	68.0
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	10	20.0	10	20.0
Total	6	12.0	32	64.0	12	24.0	50	100.0

Tabla 4: Correlación entre La satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio.

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION SEGURIDAD							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	6	12.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente Satisfecho	0	0.0	30	60.0	4	8.0	34	68.0
Satisfecho	0	0.0	1	2.0	9	18.0	10	20.0
Total	6	12.0	31	62.0	13	26.0	50	100.0

Tabla 5: Correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión del entorno de la calidad de servicio.

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION EMPATIA							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	6	12.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente Satisfecho	0	0.0	32	64.0	2	4.0	34	68.0
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	10	20.0	10	20.0
Total	6	12.0	32	64.0	12	24.0	50	100.0

.4.2 Interpretación de resultados

La Tabla 01 presenta los resultados relativos a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Metropolitano de Lima. Se observa que 68,0% clasifica la calidad como "media" y expresa satisfacción. Los datos revelan una correlación directa y significativa, con un coeficiente de correlación (R) de 0,945 y un valor de prueba de hipótesis de $p=0,000$, respaldando la hipótesis alternativa y validando la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar la calidad del servicio para elevar la satisfacción de los usuarios en la atención médica.

La Tabla 02 exhibe los resultados de satisfacción y confiabilidad del usuario. Un 60,0% evalúa la fiabilidad como "media" y se considera "moderadamente satisfecho". Los datos indican una relación significativa, con un coeficiente de correlación (R) de 0,851 y un valor de prueba de hipótesis de $p=0,000$, confirmando la aceptación de la hipótesis alternativa y estableciendo la correlación entre la satisfacción del usuario y la confiabilidad. Estos resultados destacan la importancia de abordar y mejorar la confiabilidad en la atención para aumentar la satisfacción de los usuarios.

La Tabla 3 presenta los resultados de satisfacción de usuarios y aspectos específicos. Un 62,0% califica este aspecto como "normal" y manifiesta estar muy satisfecho con la calidad de los servicios. Los datos indican una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación (R) de 0,885 y un valor de prueba de hipótesis de $p=0,000$, confirmando la relación significativa entre la satisfacción del usuario y los aspectos específicos. Estas observaciones indican que ciertos aspectos de la calidad del proceso tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

La Tabla 04 muestra los resultados sobre aspectos de satisfacción del usuario y seguridad. Un 60,0% clasifica la seguridad como "promedio" y expresa "satisfacción general". Los datos indican una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación (R) de 0,844 y un valor de prueba de hipótesis de $p=0.000$, confirmando la relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Estos hallazgos resaltan la importancia de mantener y mejorar la seguridad en la atención médica para aumentar la satisfacción del usuario.

La Tabla 05 presenta los resultados en los aspectos de satisfacción del usuario y empatía. Un 64,0% evalúa la empatía como "promedio" y la calidad del servicio como "satisfacción promedio". Los datos indican una correlación directa y significativa, con un coeficiente de correlación (R) de 0,937 y un valor de prueba de hipótesis de $p=0,000$, confirmando la clara relación entre la satisfacción del usuario y la empatía. Este hallazgo destaca la importancia de desarrollar y mejorar la empatía en la atención médica.

4.3 Análisis inferencial

4.3.1 Prueba de hipótesis

La conclusión extraída de la investigación es que existe una relación significativa entre estas dos variables. En concreto, se destaca que a medida que la calidad de atención aumenta, también lo hace la satisfacción de los usuarios. En otras palabras, cuando se mejora la calidad de atención, los usuarios tienden a experimentar un aumento en su nivel de satisfacción. Este

hallazgo puede tener implicaciones importantes en diversos contextos, como en servicios al cliente, atención médica u otras áreas donde la calidad de atención desempeña un papel crucial en la satisfacción de los usuarios o clientes.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

Esta investigación se enfoca en establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un hospital urbano de Lima. Aproximadamente el 68,0% de la población total manifiesta estar satisfecha con la calidad del servicio, clasificándola como "media". Los resultados obtenidos fueron contrastados con investigaciones anteriores para validar y fortalecer los hallazgos. Estos resultados se vinculan con el estudio de Salazar en Ecuador, donde se evaluó la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el Instituto Nacional Mejía, revelando que el 92,1% de los usuarios estaban satisfechos. Adicionalmente, se observó una correlación inversa entre la actitud de indiferencia y crueldad, y el nivel de satisfacción de los empleados ($r = -0,184$; $p = 0,000$), sugiriendo que la satisfacción del usuario disminuye cuando el personal muestra indiferencia o rudeza.

Un análisis adicional realizado en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima revela una correlación positiva sustancial y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un índice de correlación de Spearman del 88,9%. Estos hallazgos se alinean con investigaciones anteriores, respaldando la premisa de que un aumento en la calidad del servicio se asocia con una mayor satisfacción del usuario. Además, la investigación de Manyuco llevada a cabo en el Centro Médico Santa Teresa de Chorrillo, enfocada en la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio proporcionado por el personal, exhibió una correlación significativa y elevada (0,774), evidenciando que mejoras en la calidad del servicio se traducen en una mayor satisfacción del usuario.

Estos estudios colectivos subrayan la importancia de ofrecer servicios de salud de alta calidad para asegurar la satisfacción y experiencias positivas de los usuarios en diversos entornos de atención médica. Desde la perspectiva del usuario, algunos pacientes del Sistema Integrado de Salud (SIS) tienen expectativas específicas sobre el trato amable y digno debido a sus bajos

ingresos y a que estos servicios son proporcionados por el Estado. Sin embargo, la insatisfacción de algunos usuarios puede deberse a diversos motivos como el tiempo de espera o actitudes desfavorables.

La atención de calidad no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también puede tener un efecto placebo beneficioso para la salud general del paciente, reduciendo la morbilidad. Cuando las organizaciones de atención médica cumplen con estándares de calidad, es más probable que cumplan con las expectativas de los clientes, generando una mayor satisfacción del usuario. Los resultados de este estudio indican que el Centro de Salud San Juan Bautista alcanza un estándar de calidad del servicio del 72%, sugiriendo que puede no cumplir con los estándares suficientes para obtener certificación. A pesar de ello, el 68,0% de los asegurados en este centro de salud comunitario manifiesta estar relativamente satisfecho con sus servicios de salud.

La evaluación pone de manifiesto una correlación sustancial y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, lo cual se ratifica mediante la prueba de hipótesis con un valor $p=0,000$, confirmando la aceptación de la hipótesis alternativa. En síntesis, este estudio subraya la importancia fundamental de proporcionar atención médica de alta calidad, no solo para satisfacer las necesidades de los usuarios, sino también para elevar el bienestar general y disminuir la morbilidad.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se establece de manera clara una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, respaldada por correlaciones sólidas y estadísticamente significativas. Los resultados indican un valor "SIG" de $p=0,000$, situándose por debajo del nivel de significancia establecido en 0,05, lo que implica la aceptación de la hipótesis alternativa en lugar de la nula. Asimismo, el coeficiente de Spearman revela una correlación positiva de $R = 0,945$, confirmándose así una relación directa y fuerte entre ambas variables. Esta correlación positiva sugiere que la mejora continua de la calidad del servicio contribuye directamente a una experiencia de usuario más satisfactoria, enfatizando la importancia de la mejora constante en este ámbito.

- Se ha demostrado una conexión directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la confiabilidad de los servicios farmacéuticos, respaldada por un valor "SIG" resaltado en los resultados con $p = 0,000$, por debajo del nivel de significancia de 0,05. Del mismo modo, el coeficiente de Spearman muestra una correlación positiva de $R = 0,851$, confirmándose así una relación fuerte y directa entre estas dos variables. Estos hallazgos subrayan la importancia de generar confianza en la resolución de problemas de salud por parte de los usuarios, destacando la relevancia de prácticas efectivas de atención al paciente, comunicación eficaz y resolución eficiente de problemas en las farmacias.

- La satisfacción del usuario con los servicios presenta una relación directa y significativa con ciertas dimensiones. El valor "SIG" es $p=0,000$, menor que el nivel de significancia predefinido de 0,05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Estas observaciones resaltan la importancia de la condición física y la disponibilidad de consultorios para la satisfacción de los usuarios. La relación positiva sugiere que la mejora en los servicios impacta positivamente en la cobertura de usuarios,

proporcionando condiciones físicas adecuadas y garantizando la disponibilidad de consultorios para un tratamiento rápido y eficaz.

- La satisfacción del usuario con los servicios también está vinculada de manera significativa a las cuestiones de seguridad, con un valor "SIG" de $p=0,000$, por debajo del nivel de significancia de 0,05. Similarmente, el coeficiente de Spearman muestra una correlación positiva de $R = 0,844$, respaldando la existencia de una correlación fuerte y directa entre ambas variables. Estos resultados sugieren que los servicios farmacéuticos utilizan la resolución de problemas para mejorar la satisfacción del usuario, destacando la importancia de aspectos como la dosificación correcta, la comunicación efectiva y el manejo adecuado de situaciones de peligro.

- La satisfacción del usuario con los servicios farmacéuticos se relaciona directamente con la empatía, como evidencia el valor "SIG" de $p=0,000$, por debajo del nivel de significancia de 0,05. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y subraya la importancia de la empatía para aumentar la satisfacción del usuario con los servicios farmacéuticos.

RECOMENDACIONES

- Proporcionar instalaciones con capacidad de mejorar elementos físicos como infraestructura, equipos e instalaciones sanitarias nuevas y necesarias para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios finales. Estas incluyen inversiones para mantener las instalaciones en buenas condiciones y equipadas con el equipo médico necesario para brindar atención de calidad. Estos aspectos específicos son importantes para que los usuarios confíen en el sistema sanitario y reciban un tratamiento óptimo.

- Los hospitales deben desarrollar estrategias y programas para cubrir las deficiencias de salud de los usuarios. Como resultado, los usuarios pueden aumentar su confianza en los profesionales sanitarios y ayudar a aumentar su satisfacción. Es importante que los clientes sientan que sus necesidades e inquietudes de salud se están satisfaciendo de manera efectiva y que los profesionales de la salud están tratando de abordar estas inquietudes de manera adecuada.

- Se alienta a los administradores y al personal de salud a mejorar sus conocimientos y habilidades para brindar atención integral y de alta calidad adaptada a las circunstancias del paciente. La atención sanitaria debe ser eficiente, receptiva y centrada en el paciente. Los profesionales sanitarios deben estar bien formados y cualificados para prestar una atención sanitaria de calidad, lo que aumentará significativamente la satisfacción de los usuarios.

- Alentar a los administradores y operadores de centros de atención médica a mejorar las estrategias de tratamiento personalizado basadas en las necesidades específicas de los usuarios. Cada usuario tiene necesidades únicas y los sistemas de salud deben adaptarse a estas necesidades para brindar atención de alta calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2017). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39 (32),1-12
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472/39158>
2. Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2017). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan “Cero Colas” en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36 (4), 658-663.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/3432>
3. Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30 (2), 179-183. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=50748>
4. Garza, E., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*. 3(1), 1-64.
[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf)
5. Castellón, R. J. (2017). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua.
<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
6. Farias, P. E., Tapia, M. L., Tifner, S. (2017). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 2489 – 2516.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
7. Fernández, D. F. (2017). Satisfacción del usuario en consulta externa de la clínica central de Montería en el cuarto trimestre del 2017.. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Córdoba.

- <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4943/fernandezruizdanielafernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Álamo, I. J. (2017). *Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2017.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15935/Alamo_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Carbajal, M. W. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el Método Feldenkrais de un Centro de Fisioterapia. Lima 2016.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19528/Carbajal_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Aguilar, P., Gonzales, C. y Gutarra, R. (2017). *Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021.* *Horizonte médico*, 22 (3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300009
 11. Chávez, Y. E., Linares, R. Y. y Surco, Y. (2017). *Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto - diciembre del 2016.* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11293/1/IV_FCS_507_TE_Chavez_Linares_Surco_2022.pdf
 12. Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición.* *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.* <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>
 13. Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible.* *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30 (2), 179-183. <https://www.mediagraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=50748>

14. David, R. R. C. (2016, 31 agosto). *Características de la calidad de servicio y la atención al usuario en el Instituto Tecnológico Superior Juan José Farfán Céspedes en la provincia de Sullana, año 2014.* <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28813>
15. Paripancca, E. L. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. [Tesis grado de magíster]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
16. Caldera, E., Pirela Morillo, J., y Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 333-347.* https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462
17. Canzio, C. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2016. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.* <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>

ANEXOS

Anexo 1:

Instrumento para medir la calidad de servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que recibes en el área, para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente.

Escala: malo: 1 regular: 2 bueno: 3

N°	Confiabilidad	Escala de valoración		
		1	2	3
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades			
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo			
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio			
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido			
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores			
	Tangibilidad			
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna			
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas			
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada			
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos			
	Seguridad			
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios			
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios			

12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios			
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.			
	Empatía			
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada			
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios			
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios			
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios			
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios			

Instrumento para medir la satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el área

Escala:

Insatisfecho: 1

Medianamente satisfecho: 2

Satisfecho: 3

N°	Dimensión Humana	Escala de valoración		
		1	2	3
1	El personal le brinda un trato cordial y amable.			
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.			
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.			
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.			
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.			
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.			
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
	Técnico científico			
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.			
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.			
	Seguridad			
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.			
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar			

12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.			
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.			
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.			
	Entorno			
15	La sala de espera de la farmacia está limpia			
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.			
17	La sala de farmacia está limpia y ordenada.			
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.			
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.			
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.			

Anexo 2: Validez del instrumento

Se adaptó el instrumento ya validado en el estudio que tiene por título “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud, 2017” Perú.

La validez del instrumento fue realizado por la técnica Juicio de expertos, concedores del proceso de investigación científica lo que da viabilidad y confiabilidad.

Se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, determinándose para cada instrumento, resultando alta confiabilidad para ambos instrumentos que miden las variables: calidad de servicio (0,938), y para la variable satisfacción del usuario (0,916).

FICHA TÉCNICA-CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor	Verónica Ramírez Saavedra
Año	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Hospitales y centros de salud
Administración	Individual
Objetivo	Medir las 4 dimensiones de la calidad de servicio
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Cordero Flores Kelly Nathaly
Campo de aplicación	Usuarios asegurados del centro de Salud San Juan Bautista
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, fue de 0.938

FICHA TÉCNICA-DESEMPEÑO LABORAL

Instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autores	Verónica Ramírez Saavedra
Año de edición	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Hospitales y centros de salud
Administración	Individual
Objetivo	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud san juan bautista
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Cordero Flores Kelly Nathaly
Campo de aplicación	Usuarios asegurados del centro de Salud San Juan Bautista
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.916

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

D. /Dña. .Rosa Aida Eyzaguirre Jiménez, de 66 años de edad y con DNI nº 08781119.

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

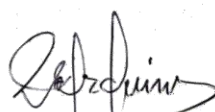
Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2018”.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que entró en vigor el 25 de mayo de 2017 que supone la derogación de Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Lima, 2018



.....
Rosa Eyzaguirre Jiménez
Psicología Clínica y de la salud
Psicoterapeuta
C.Ps.P. 0886 - RNE 044

Anexo 4: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Según Redhead (2013), la calidad del servicio se define como la discrepancia entre las expectativas de los pacientes con respecto al servicio y su percepción de la atención recibida.	Evaluar implica comparar una realidad con una referencia o contexto específico, seguido de evaluaciones sistemáticas que consideran la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y factores intangibles.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -La institución muestra compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades. -Cuando se tiene un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo. -Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio. - La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido. -La entidad se servicios insiste en mantener registros exentos de errores 	Ordinal Malo Regular Bueno
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna. -Las instalaciones físicas de la empresa de servicios con visualmente atractivas. -Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada. -Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios trasmite confianza a los usuarios. -Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios. -Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios. 	

				<ul style="list-style-type: none"> -Los responsables de la entidad tiene compromisos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada. -La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. - La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios. - La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes 	
Satisfacción del usuario	Según Carbajal e Hinojosa (2016), La satisfacción que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en él,	Es el estado de ánimo influenciado por la percepción del otro en cuanto a empatía, responsabilidad y seguridad.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> -El personal le brinda un trato cordial y amable. -El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes. -El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. -El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. -El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. -El personal de salud lo atiende cuidadosamente. -El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio. 	Ordinal Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
			Técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido. 	

	<p>al momento de adquirirlo. Es decir es la conformidad del usuario con el producto o servicio que compro ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.</p>			<ul style="list-style-type: none"> -El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar. -Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas. -El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. -Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico. -El personal mantiene confidencialidad de su diagnostico 	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> -La sala de espera de la farmacia está limpia. -La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación. -La sala de farmacia está limpia y ordenada. -La sala de la farmacia está bien iluminada. -Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente. Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia. 	

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título	Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología	Población y muestra
<p>Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana en el año 2018</p>	<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital de Lima Metropolitana en el año 2018?</p> <p>Problemas específicos a. ¿Qué relación existe entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en un hospital en el año 2018? b. ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos a. Determinar la relación que existe entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p> <p>Hipótesis específicas a) Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima</p>	<p>Calidad de servicio Ordinal Malo Regular Bueno</p> <p>Satisfacción del usuario Ordinal Satisfecho Medianament Satisfecho Insatisfecho</p>	<p>Tipo de investigación Tipo de investigación cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación El estudio, usó un diseño no experimental El tipo de estudio que se lleva a cabo es de naturaleza básica, descriptiva y correlacional</p>	<p>❖ Personas que estén residiendo o cerca al hospital, personas que fueron atendidas por profesionales de salud en un hospital, personas que solicitaron citas médicas, personas que ha pasado consulta por</p>

	<p>del usuario en un hospital en el año 2018?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un hospital en el año 2018?</p> <p>d. ¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en un hospital en el año 2018?</p> <p>e. ¿Qué relación existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en un hospital en el año 2018?</p>	<p>Metropolitana 2018</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre</p>	<p>Metropolitana 2018.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p> <p>d) Existe una relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima</p>			<p>consultorios externos médicos, personas mayores de edad entre jóvenes y adultos, personas que han pasado triaje, y personas que cuenten con seguro del SIS.</p>
--	---	---	--	--	--	--

		<p>la Seguridad y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p>	<p>Metropolitana 2018.</p> <p>e) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la empatía y la satisfacción del usuario en un hospital de Lima Metropolitana 2018.</p>		
--	--	---	--	--	--

Anexo 5: Cronograma de actividades para elaborar el informe de tesis (enfoque cuantitativo)

°	Actividades	Semanas															
												0	1	2	3	4	5
	Reunión de coordinación, presentación de directivas, Presentación del esquema de tesis.	■	■	■													
	Recolección de datos		■	■													
	Procesamiento de datos			■	■												
	Descripción de resultados				■	■											
	JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 1. PRESENTACIÓN DEL PRIMER AVANCE					■	■										
	Contrastación de hipótesis Pruebas paramétricas y no paramétricas para la verificación de hipótesis						■	■									

	Discusión de resultados																
	Conclusiones y recomendaciones. Las referencias bibliográficas y anexos																
	Presentación de la Tesis (Informe completo preliminar). SEGUNDO AVANCE																
0	Revisión de la Tesis por el jurado																
1	Revisión de tesis y levantamiento de observaciones																
2	JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 2: Sustentación de la Tesis																

TURNITIN

● 8% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
3	docplayer.es Internet	<1%
4	hdl.handle.net Internet	<1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-26 Submitted works	<1%
7	Universidad Continental on 2018-11-29 Submitted works	<1%
8	Universidad Cesar Vallejo on 2022-11-04 Submitted works	<1%

9	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-12-12 Submitted works	<1%
10	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-31 Submitted works	<1%
11	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.usil.edu.pe Internet	<1%
13	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
14	Universidad Privada del Norte on 2023-12-12 Submitted works	<1%
15	distancia.udh.edu.pe Internet	<1%
16	Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios on 2022-08-17 Submitted works	<1%
17	Universidad Andina del Cusco on 2018-06-12 Submitted works	<1%
18	Universidad de San Martín de Porres on 2019-08-02 Submitted works	<1%