



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II
Essalud Tarapoto, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Viena Azang, Sandra Isabel (ORCID: 0000-0002-0090-7046)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi gran Dios, el forjador de mi camino,
por darme la vida, salud y sabiduría a lo
largo del estudio de la maestría.

Sandra Isabel

Agradecimiento

A mis padres y en especial a mi papá, que a pesar de lo duro que fue su partida, siempre nos incentivaron a seguir adelante cada día. A mis maestros por brindar y transmitir sus conocimientos con calidad, y lograr culminar la maestría con éxito.

Sandra Isabel

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización:	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de validación de expertos	23
Tabla 2. Prueba de normalidad de Shairo Wilk de uan muestra	26
Tabla 3. Análisis de la correlación del cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II E ssalud Tarapoto, 2020	26
Tabla 4. Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con los recursos humanos del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020.....	27
Tabla 5. Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con los recursos materiales del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020	28
Tabla 6. Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con la infraestructura del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020	29
Tabla 7. Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con el equipamiento biomédico del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020	30
Tabla 8. Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con el apoyo al diagnóstico del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020	31
Tabla 9. Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con los ingresos del paciente del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020	32

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 20 pacientes que se encontraron en el servicio de emergencia durante el mes de Mayo del 2020 del Hospital II Essalud Tarapoto. Se trabajó con una muestra de 20 pacientes, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario; concluyo que existe relación entre el cumplimiento de normas y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,746 (correlación positiva alta) y un valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Palabras claves: Cumplimiento, satisfacción, pacientes.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between Compliance with standards and satisfaction in users of Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, the population consisted of 20 patients who were found in the emergency service during the month of May 2020 at Hospital II Essalud Tarapoto. Whose sample was 20 patients, the survey was used as the data collection technique and the questionnaire as an instrument; I conclude that there is a relationship between compliance with standards and satisfaction in users of Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, since there is a Pearson correlation coefficient of 0.746 (high positive correlation) and a value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$).

Keywords: Compliance, satisfaction, patients.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS y la OPS refieren que la medicina de emergencia, forma parte de la prevención tanto primaria como secundaria de las enfermedades que a causa de esto existe un alto incremento en enfermedades crónicas. La actual y creciente demanda de los servicios relacionados a la salud, se encuentran causados por el incremento de las emergencias sanitarias a nivel mundial. Lamentablemente, en algunos casos los sistemas de salud de los países no son suficientes para atender esta demanda, lo cual provoca una crisis sanitaria que afecta generalmente a los sectores más vulnerables y esta realidad es un problema que se replica en nuestro medio. El Hospital II Essalud Tarapoto, es una entidad pública encargada de administrar el sistema de salud de los asegurados en el Perú, que visiona ser una institución referente en seguridad social a nivel de América Latina, superando expectativas en cuanto a la sensación surge una prontitud de respuesta y calidad de trato a los asegurados, adoptó nuevos lineamientos administrativos.

Estos están enmarcados en innovar el sector salud protegiendo la salud de sus usuarios mediante la prestación de un servicio íntegro, eficiente y de calidad, además garantiza el buen gobierno corporativo de modo que aporte al cumplimiento de la planeación nacional en el sector de salud pública. Es así que a través del tiempo se ha realizado constantes actividades en las diferentes atenciones de emergencia, que según **Resolución Ministerial N° 866-2007/MINSA, N T N° MINSA / DGSP V.01 y Resolución de gerencia general N° 464 -GG-ESSALUD-2011**, fue aprobada para tener una organización y funcionamiento del sistema de emergencias y urgencias en Essalud, teniendo como principal objetivo y propósito de estudio el servicio de observación, donde se viene observando cotidianamente los ambientes abarrotados de pacientes en espera de atención por insuficientes recursos humanos, viéndose obligado a esperar por largo tiempo para una evaluación de interconsulta según especialidad, camillas y sillas de ruedas en mal estado o insuficientes; así mismo la inadecuada infraestructura donde los pacientes.

No cuentan con el espacio suficiente según normativa entre cama y cama añadido a esto la distribución según género hombre y mujer o pacientes de pediatría careciendo de duchas para la higiene personal. En los últimos meses del año también se observa la carencia del material médico, donde el usuario comenta que debe comprar algunos materiales, el cual debería de proporcionar la misma institución de forma gratuita, no siendo ajeno a esto, el servicio de ayuda al diagnóstico al paciente, refiere que en algunas oportunidades recurre a realizar los exámenes auxiliares de forma particular, ya sea con o sin reembolso del dinero. De esta manera, el paciente emite opiniones desagradables hacia el personal y la institución ya sea verbal o escrita, elevándose los índices de insatisfacción de parte de todos los pacientes asegurados que hacen uso del sistema o establecimiento. Es así que para realizar el desempeño de investigación e ilustre la realidad que el usuario externo experimenta en el Hospital II Essalud Tarapoto.

Asimismo, se intentó realizar pruebas que reflejen la realidad que vive el asegurado tratando en lo posible de fortalecer los procesos de atención y las oportunidades que brinda la institución. En cuanto a la formulación del problema se planteó como. Problema general: ¿Cuál es la relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre los recursos humanos con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre los recursos materiales con la satisfacción en usuario del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre la infraestructura con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre el equipamiento biomédico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre el apoyo al diagnóstico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre los ingresos del paciente con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020? La presente investigación fue conveniente porque permitió desarrollar y al mismo tiempo conocer las normativas que emite el Ministerio de Salud como ente rectora en nuestro país en cuestiones de salud y que es

adaptable al Seguro Social de Salud para determinar el nivel de cumplimiento de los mismos, tratando de mejorar la buena atención al asegurado para así lograr los objetivos propuestos como institución, como son la misión y visión, de esta manera mejorar las condiciones sanitarias y lograr la satisfacción en la atención. La investigación se justificó socialmente porque posibilita la adecuada gestión de los diversos recursos públicos asignados al Hospital de Tarapoto tiene como fin satisfacer las demandas sanitarias proyectadas de modo que se busque el bienestar en la salud local.

De todos los asegurados mediante la prestación oportuna del servicio y con la calidad requerida. Se justificó a partir de conocimientos teóricos existentes o fundamentos conceptuales que consideran las teorías tomadas; con el único propósito de saber las diferentes valoraciones de los usuarios acerca del servicio brindado, de manera que se pueda emitir una determinación en cuanto a la percepción de la calidad, integridad y rapidez de soluciones brindadas en el nosocomio, sobre todo en la atención primaria del Hospital II Essalud Tarapoto, todo esto con la intención de prever a la administración del hospital, una valoración de los usuarios en función del servicio brindado de modo que pueda tomar las acciones correctivas necesarias dentro del ámbito de la gestión estatal de los recursos. Así mismo el cumplimiento de normas va permitir tener una organización ordenada en el funcionamiento con parámetros óptimos buscando siempre lo mejor en nuestro accionar y por ende para provocar satisfacción en los usuarios mediante un servicio cálido y confortable mediante la optimización de procesos y recursos buscando la eficiencia, competitividad y productividad en todas actividades realizadas hacia el cliente.

Metodológicamente porque determina la relación entre las variables, utilizando metodologías científicas que permitió guiar los pasos para desarrollar una investigación, siendo los instrumentos una guía para investigaciones futuras. A continuación se da a conocer los objetivos, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el Cumplimiento de normas con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Objetivos específicos: Identificar la relación entre los recursos humanos con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Identificar la relación entre los

recursos materiales con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Identificar la relación entre la infraestructura con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Identificar la relación entre el equipamiento biomédico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Identificar la relación entre el apoyo al diagnóstico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Identificar la relación entre los ingresos del paciente con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020.

La investigación tuvo como hipótesis general: H_i : Existe relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. H_o : No existe relación entre el Cumplimiento de normas con satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. Las hipótesis específicas son las siguientes: H_1 : Existe relación entre los recursos humanos con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. H_2 : Existe relación entre los recursos materiales con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. H_3 : Existe relación la infraestructura con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. H_4 : Existe relación entre el equipamiento biomédico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. H_5 : Existe relación entre el apoyo al diagnóstico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. H_6 : Existe relación entre los ingresos del paciente con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de antecedentes no se encontró muchas investigaciones directamente relacionadas con el objeto de investigación. Es así que presentó algunas relacionadas al tema, que podrían ayudar en la ejecución de la presente investigación. A nivel internacional, Catota, C. (2019), *Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de Santo Domingo*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Quito Ecuador. Pertenece al tipo básica, diseñado no experimentalmente, la cantidad poblacional fue de 2785 usuarios y una disposición muestral de 338; cuyos datos fueron abordados mediante el despliegue de la encuesta a través del cuestionario. Concluyó que fue posible identificar los indicadores en los cuales los usuarios presentan menos satisfacción. En primer lugar, se encuentra el procedimiento de admisión en emergencias, por otro lado, mencionaron que el tiempo de espera antes de la atención se encuentra dentro del rango de tiempo permitido y aceptable en relación a la espera, afirmaron que no se brindan los asientos suficientes para generar comodidad. Se determinó que ante la necesidad de brindar un servicio con calidad integral en todos los procesos relacionados a la entrega de valor tanto en lo tangible como en lo intangible. Es necesario realizar una capacitación al personal encargado de llevar a cabo la atención en primera línea a las personas que recurren a las instalaciones del nosocomio; aplicar técnicas de atención cordial, amable y sobre todo comprensible. La mayoría de encuestados sostuvieron que hay indiferencia por parte del personal que los atiende, más aun tratándose de una situación complicada. Ante ello existe la necesidad de desarrollar los principios de empatía para transmitirlo al momento de encontrarse en contacto con el público usuario.

Arbeláez, G. (2017), *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. (Artículo científico). Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito, Ecuador. Pertenece al tipo básica, diseño transversal. La cantidad poblacional y muestral fue de nueve directores y 652 usuarios externos que fueron abordados mediante la encuesta

apoyados por el despliegue del cuestionario a cada unidad muestral. Concluyó que gracias al estudio realizado por medio del análisis estadístico hacia los datos recolectados en la investigación, se determinó que, en cuanto a la gestión del director, los resultados nos indica que un 56% de la muestra posee un nivel regular y para el restante que viene a ser un 44% que lo considera como satisfactoria. No obstante, se conoció también que la insatisfacción en el público, presenta niveles preocupantes, representados por un 89% de insatisfacción moderada, frente a solo un 11% que la considera de nivel leve. Por otro lado, se determinó que la calidad institucional presenta niveles óptimos de satisfacción con un porcentaje del 100%. Se conoció que, además, el público usuario valora las dimensiones de tratabilidad por parte del personal encargado de atenderlos al momento que realizan su visita al nosocomio, pues consideran que ellos van en busca de una solución a algo muy delicado (salud). Por ello, asumen que el personal debería encontrarse con la capacidad tanto técnica como profesional para manera a veces la abrumadora cantidad de personas en el consultorio al mismo tiempo.

Barrios, N. (2015), *Cumplimiento de la norma de bioseguridad por parte del personal de enfermería en el hospital Masaya servicios médicos especializados s.a. marzo 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Corresponde a una tipología descriptiva observacional, diseñado no experimentalmente, conformado con una población y muestra de 43 enfermeras, abordados mediante la encuesta con su respectivo aliado el cuestionario. Concluyó que después se realizó la encuesta al número total del personal en el hospital, se conoció que la mayoría valorizado en un (60%) se encuentra dentro de los rangos de edad de 26 a 40 años; de los cuales, el 79% corresponde al género femenino, el 46% tenían una situación civil de casados y un 51% afirmó que llevaba trabajando en el hospital por más de 6 años. Se conoció que la gran mayoría del personal técnico afirmó conocer los lineamientos de seguridad en salud vigente. Además, se encontró que existe la ausencia de capacitaciones, charlas o conferencias en cuanto a temas de bioseguridad en manejo de enfermedades y tratamiento de pacientes en el nosocomio. Además de ello, se determinó que las capacitaciones no son

constantes dentro del nosocomio al tratarse de una entidad que vela por la salud de los pacientes y público en general, debería asumirse que las personas encargadas de atender a los pacientes deben contar con la más alta preparación técnica y profesional para brindar a parte de satisfacción, transmitir seguridad tanto al paciente como a los familiares o demás personas que acompañan al paciente.

A nivel nacional y siguiendo con los estudios de Boza, B. (2017), *Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Pertenece al tipo básico, diseñado no experimentalmente. La población fue de 320 participantes y una muestra de 184 sujetos, a quienes se les aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que mediante el análisis estadístico se pudo determinar la semejanza de la satisfacción de los colaboradores con los grupos de usuarios. Esta afirmación se produce basado en un nivel de significación igual a ($p=0,840 >0,05$), además se encontró un ($p=0,539 >0,05$) se realizó el rechazo o impugnación de la H_0 , afirmando que existe similitud entre lo estudiado. Así mismo, se determinó la respuesta y se asemeja al usuario, esto luego de haber obtenido una significancia de ($p=0,113 >0,05$). Por otro lado, se obtuvo un valor de significancia igual a ($p=0,255 >0,05$) por ello, luego de haber rechazado la hipótesis nula. Por todo ello, se logró realizar con precisión la determinación que la satisfacción del público usuario de los servicios relacionados a la salud, se encuentra vinculada o muestra dependencia a la calidad de las prestaciones que ésta permita disponer al público y la forma cómo se entrega, siendo determinantes las condiciones de cordialidad de trato y empatía los indicadores predominantes para la formación del sentimiento satisfactorio en el paciente o usuario luego de haber recibido el servicio ya sea en primera persona o como acompañante.

Es así que Olaza, A. (2016), *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz en el año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Pertenece al tipo mixto, diseño no experimental. La población fue 986 y una muestra de 277 usuarios, que se abordaron haciendo uso de la encuesta a

través del alcance del cuestionario a la muestra seleccionada. Concluyó que existe evidencia estadística suficiente para afirmar la existencia de correlaciones entre las variables acogidas para la investigación. Esta afirmación respaldada por el valor rho de spearman en el cual se ha obtenido como resultado un valor igual a 0.932 y el p valor fue de 0.000, no obstante, se determinó que existe una alta insatisfacción en relación a los servicios ofrecidos en el hospital. Esto sustentado en un 69,3% de resultados que arrojó la muestra, los cuales afirmaron estar insatisfechos, y el incumplimiento de los estándares evaluados. En discrepancia a estos resultados, se conoció que el personal encargado de brindar los servicios de salud (75%) indicó estar en desacuerdo con lo afirmado por los usuarios. Se conoció además que la gran mayoría de los encuestados refiere que el personal no cumple con las disposiciones internas y nacionales dispuestas para dar forma a la manera de entregar el servicio estatal al público, mediante técnicas que se encuentran al alcance de la población para actuar como fiscalizadores del cumplimiento de lo dispuesto. Sin embargo, estas no se dan cumplimiento primando entre ellas, los procesos de atención con baja calidad sin empatía ni comprensión lo cual insta a una mala experiencia en los usuarios que desencadena la insatisfacción frente a un servicio esencial para el cuidado de la ciudadanía.

Con el estudio de Bacilio, B. (2017) *Nivel de conocimiento y cumplimiento de las normas de bioseguridad del personal que labora en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Corresponde a una tipología de los estudios aplicados, diseñados siguiendo una estructura transversal, población y muestra 60 profesionales y técnicos. Los procedimientos para recabar la información estuvieron enmarcados en el uso de la encuesta aplicando el cuestionario respectivamente. Concluyó que se pudo determinar el nivel de conocimiento posee una relación positiva y moderada, así como también la segunda variable de normas por parte de la entidad con lo que establece que mientras mejores sean los niveles de conocimiento de los lineamientos legales, más alto será el nivel de cumplimiento

de las mismas. En otro sentido, se encontró que el conocimiento de las normas posee una relación positiva moderada en cuanto a las técnicas para realizar el lavado de manos; asimismo, se determinó que éste guarda relación positiva baja con los protocolos de protección del personal en la institución. No obstante, se tomó conocimiento de la importancia que posee el cumplimiento de las disposiciones médicas dispuestas de manera interna para el cuidado del personal y pacientes, siendo este de vital importancia como el complemento perfecto para garantizar al 100% un cuidado integral y poner en riesgo la salud interna.

Mientras que Casaño, B. (2017), *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Investigación básica con diseño no experimental. La población fue de 325 usuarios y la cantidad muestral seleccionada fue de 173 usuarios. En cuanto a los procedimientos técnicos para la obtención de información, estuvo regida por la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Concluyó que mediante los procedimientos estadísticos, se obtuvo que hay una significativa correlación en ambas variables, lo cual indica que mientras mejor se atiende al usuario o público, mejor satisfecho se encontrará este. Por otro lado, se pudo determinar que, en cuanto a la calidad de atención prestada en el nosocomio, esta se relaciona de manera significativa con el trato digno brindado al público por parte del personal que labora en el hospital. Por último, se conoció que la satisfacción presentada por los usuarios se debe a las diferentes características o rasgos de prestación del servicio con amabilidad. Además, se conoció que el público que acude a las instalaciones pone bastante énfasis a la disposición de amabilidad dispuesta por el personal al momento de tomar el caso, indicadores como ello son los que dan forma a la satisfacción positiva o negativa ante la experiencia vivida.

Y la investigación de Vía, L. (2017), *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Corresponde a una tipología de trabajos sustantivos,

diseñados no experimentales. La población y cantidad muestral fue de 108 personas estudiadas haciendo uso de la encuesta aplicando el cuestionario. Concluyó que después de haber realizado el procesamiento de los datos, los resultados estadísticos indican que en cuanto a la fiabilidad que ofrece el usuario con respecto a la atención recibida un 56,50% de la muestra, presenta niveles de satisfacción, mientras que el 43,52% restante, se muestra insatisfecho. En cuanto a los niveles de la capacidad para atender los requerimientos de salud, el 56,00% de la muestra afirma estar satisfecho, mientras que un 43,98% presenta insatisfacción. Por otro lado, en cuanto al nivel de seguridad, el 55,30% afirma estar satisfecho y un 44,68% presenta insatisfacción. Los resultados referentes al nivel de empatía un 59,60% de personas afirman estar satisfechos.

Mientras que a nivel local el investigador Ruiz, R. (2016), *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación fue de tipología aplicada, diseñada no experimentalmente, población y muestra fue de 377 usuarios, encuestados mediante el cuestionario. Concluyó que mediante el análisis estadístico Rho Spearman, se obtuvo un valor de p igual a 0.2555, motivo por el cual se cuenta con prueba estadística suficiente para determinar la existencia de relación entre ambas variables, afirmando además que el coeficiente de significancia obtenida es igual a 0.000, que, al ser este resultado inferior a 0.05 se procedió a la aceptación de la hipótesis alterna. Por otro lado, se conoció que, en función a la primera variable, el 33% la considera como buena, mientras que un 67% lo califica como regular. Se conoció también que los niveles de satisfacción que presenta el usuario eterno, en gran medida está dada por aquellas prestaciones intangibles brindadas por el personal al momento de realizar la atención o alcance de información relacionada que forma parte del servicio, todo ello dio forma a los resultados encontrados.

El investigador Tuesta, J. (2018), *Atención sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Corresponde a la tipología de

estudios básicos, diseñados no experimentalmente. La cantidad poblacional y muestral fue de 274 pacientes, abordados haciendo uso de la encuesta que fue aplicada mediante el cuestionario. Concluyó que posterior a la realización del tratamiento estadístico correspondiente a los datos obtenidos, se determinó que un 82% mantuvieron que es deficiente, frente a un 14% que lo calificaron como bueno y solo un 4% lo determinó como aceptable. Por otro lado, un 74% de la muestra encuestada manifestó encontrarse insatisfecho frente al servicio de calidad de la institución, un 26% afirmó que se encuentran poco satisfecho. No obstante, un dato resaltante en base a la investigación es que no se encontró ningún porcentaje en donde las personas se encuentren completamente satisfechos en base a los servicios prestados. En función a estos resultados, se determinó que falta mucho por mejorar en el nosocomio con lo relacionado a las disposiciones de calidad en el servicio integral que se entrega. Es necesario aplicar un procedimiento transversal para que la calidad esté presente en todos los procesos que forman parte de la entrega de valor hacia el público.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, tenemos como primera variable al cumplimiento de normas. Teniendo como autor principal a la resolución de Essalud, GCPS N° 108, 2016 menciona que las emergencias sanitarias son eventos fortuitos de alta complejidad ya que requiere una atención inmediata y efectiva, en función de que este requisito determina en gran magnitud la vida o la muerte del paciente según cuales sean las partes del cuerpo comprometidas o el nivel de trauma generado según sea el caso. Estas necesidades han generado la necesidad de desplegar programas y actividades enfocadas en que prever la atención oportuna a las personas que se encuentren adscritas al seguro social, mediante la entrega de servicios orientados a brindar seguridad, tratamiento, recuperación y demás obligaciones determinadas por ley. Todo ello, son lineamientos para hacer frente a estos eventos sin precedentes, obliga a crear nuevos lineamientos y normativas que se hagan cargo de la atención y manejo del sistema de emergencias y urgencias de ESSALUD. (p. 1)

El servicio de emergencia se caracteriza por ofrecer la atención primaria inmediata a personas con situaciones de salud complicadas y urgentes. Este

servicio se encuentra disponible durante las 24 horas, todos los días del año a fin de garantizar la asistencia en todo momento y lo más importante en el momento preciso. Una vez que el paciente ha hecho su ingreso al nosocomio por cualquier motivo o emergencia, éste se dirige directamente al área de triaje para realizar la identificación necesaria y determinar el área específica donde se le brindará la atención adecuada y calificado para su tratamiento afectivo. Así mismo se hará la respectiva o definitiva selección del profesional capacitado y específico que se encargará del tratamiento y asistencia del paciente internado. Los servicios de emergencia en salud nacional son derechos fundamentales de la persona, con intención de salvaguardar la vida, tiene a disposición la dotación de equipos médicos que van o están acorde a las necesidades sanitarias más comunes de la localidad.

Donde se instalen los nosocomios para atender los diferentes problemas de salud originados, además cuenta con las unidades movilidades necesarias para hacer el respectivo traslado de pacientes y personal médico en cuanto sea necesario o de suma urgencia atender las emergencias que se encuentran fuera del alcance del área de la entidad así como para realizar el traslado a una entidad de mayor capacidad en caso de que la salud del paciente lo requiera y como también en el momento que lo requiera. Los nosocomios que cuentan con servicios de emergencia aprobados y designados por el Ministerio de salud, deben estar disponibles en todo momento durante las 24 horas, 7 días de la semana en todo el año; además debe tener disponible el personal médico necesario y capacitado para prestar los primeros auxilios y la debida atención específica que requiera un paciente en calidad de emergencia. Asimismo, es necesario que cuente con equipamiento con el cual se pueda brindad los servicios de primeros auxilios como cuando sea el momento propicio para la toma de imágenes para que de esta manera poder diagnosticar diferentes traumas o afecciones internas, entre otros.

Teniendo las siguientes dimensiones de acuerdo a Essalud, GCPS N° 108, 2016, da a conocer que, teniendo como primera dimensión: **Los recursos humanos** del Centro Asistencial que disponga con una cantidad superior a 50

camas acondicionadas para realizar internamientos, deben disponer con más de un médico en el momento que lo requieran en el área de hospitalización, es decir debe contar con un personal fijo más un adicional para cubrir espacios de mayor demanda a la habitual, este procedimiento se designa mediante el sistema de guardias rotativos de acuerdo con la especialidad y complejidad del hospital. Además, es necesario contar con profesionales que se hagan cargo de la identificación de pacientes que posean identificación personal, por lo tanto, será necesario la ubicación de sus familiares, asimismo se encargan de pacientes con problemas sociales o que se encuentren en abandono social, todo ello con la intención de agilizar los procedimientos administrativos para garantizar una atención oportuna. Además, su función es la de identificar a pacientes que no cuenten con capacidad económica para costear su atención, por lo tanto, tendrán la necesidad de ser exonerados de los gastos necesarios.

Segunda dimensión: Recursos materiales, el equipamiento de los Servicios de Emergencia deben tener en la medida posible todos los requerimientos técnicos necesarios para brindar una atención primaria oportuna de emergencia. Tener a disposición equipamiento con unidades de laboratorio e imágenes, que posibiliten llevar a cabo la atención requerida de acuerdo a la emergencia. El servicio de transporte para los pacientes debe estar estipulado de acuerdo a las normativas de pacientes de cada región de salud, este debe encontrarse en permanente coordinación para no generar impases que compliquen la salud de los pacientes, además este se puede realizar utilizando cualquier medio de transporte. Dentro de la infraestructura de los ambientes destinados a la atención de emergencias deben contener comunicación telefónica y radial; asimismo, por reglamento oficial, se determina que los ambientes dedicados a la atención de emergencias deben situarse en la primera planta y en cercanía al ingreso de la edificación sanitaria. Las áreas que mantienen permanente coordinación con el servicio de observación clínica.

Una de ellas es el área de admisión, también se encuentra la sala de espera con servicios higiénicos para albergar a los familiares, el servicio de tesorería, servicio social, consultorio diferenciado por especialidad como son las unidades que requieren pacientes especiales, también cohesiona con la unidad de

emergencia exigido para hospitales, también se relaciona constantemente con el área de procedimientos, esterilización y cuidados. Tercera dimensión: Infraestructura: esta debe contar con todos los equipamientos necesarios para brindar una atención diferenciada a los paciente como a los familiares. Además debe contar con equipos de primeros auxilios para emergencias fortuitas de clase ambiental, los implementos deben incluir extintores, luces de emergencia, señalización, grupo electrógeno y área de depósito. Adicional a ello, deben contar a disposición los medicamentos necesarios, ropa, artículos de aseo personal, sillas de ruedas, estacionamiento para ambulancias, área de camillas, sala de espera, oficinas de jefatura y de enfermería, este último es requerido en hospitales.

Cuarta dimensión: Equipamiento biomédico, consiste en que los nosocomios deben contar con materiales y medicamentos disponibles en todo momento para socorrer los problemas de salud en casos de suma urgencia, mediante el desarrollo de una gestión orientada a defender los intereses de la salud pública. La magnitud de estos requerimientos de logística se encuentra determinados de acuerdo a la categoría asignada a los hospitales y nosocomios dedicados a la atención de emergencias. Quinta dimensión: Apoyo al diagnóstico en lo relacionado a normas institucionales, debe contar indispensablemente con un MOF, manuales de instrucción para el procedimiento de emergencias, 10 guías de los acontecimientos clínicos más recurrentes, 08 guías de las actividades procedimentales más habituales, que agrupan la eficiencia, productividad y calidad; además debe contar con un personal dedicado a la atención primaria en temas biológicos. Todo ello con la finalidad de brindar un soporte más rápido y adecuado en cuanto al diagnóstico de enfermedades y afecciones a la salud del paciente se refiera.

Sexta dimensión: El ingreso a sala de observación: Consiste en el traslado de un paciente a un área donde mantendrá evaluación y observación médica durante toda su etapa de recuperación. Para ello es necesario que se realice un diagnóstico preciso para no generar alternaciones de salud posteriormente, para este traslado es necesario contar con especificaciones sobre el tratamiento, entre otros datos importantes. Todo ello con la intención de brindar

una atención óptima y objetiva. Todos aquellos pacientes que presenten mayores riesgos de salud, deberán ser acomodados de acuerdo a su estación. La itinerancia se da en función a su estado de salud, sin embargo, la norma establece que se le debe realizar como mínimo 2 evaluaciones por turno. Los resultados de las evaluaciones realizadas deben contener información relacionada al estado actual, precisiones médicas necesarias y otros datos requeridos; además deben contener datos sobre las respuestas a los tratamientos e intervenciones practicadas. El tiempo de permanencia el paciente está en reposo en función a la evolución de su salud y las disposiciones terapéuticas realizadas.

Además, los lineamientos determinan que un paciente no debe exceder un tiempo de 12 horas de permanencia en la unidad y esto se da en 24 horas. En caso de no existir sistemas informáticos de registro, la enfermera será la encargada de registrar en el libro de registros, los datos de los pacientes que ingresen y dejen la unidad, para ello debe considerar el ingreso, el nombre del paciente, el diagnóstico. Además debe precisar el nombre del personal que ordenó su ingreso. Es importante mencionar que los hospitales que brinden servicios de emergencia, deben contar con lineamientos establecidos en cuanto a los protocolos de las visitas de familiares a pacientes internados o bajo observación médica, para ello se debe considerar la evolución de la salud del paciente y la disponibilidad de los familiares. En cuanto a la sala de observación, se establece que la información médica debe entregarse al menos tres veces en un día. Mientras que para pacientes que se encuentren en estado de salud crítica, la información se brindará las veces que sea necesario.

En cuanto a la segunda variable satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud, Tarapoto Mora (2011), considera que este factor está conformado por todas aquellas percepciones que el usuario o cliente presente en torno a la atención o servicio brindado, según como haya sido su experiencia o como haya sido atendido o satisfecho en cuanto a sus necesidades, este presentará satisfacción o insatisfacción lo cual determinará la repetición de la compra o recomendación a sus allegados. Actualmente es considerado un factor predominante dentro de

los modelos de negocio, pues cada vez más se están enfocando en cuidar de que el cliente o usuario se encuentre satisfecho en torno a lo brindado por la empresa, es así que se ha convertido en un indicador determinante del éxito o fracaso de un ente económico. Debido al estudio, actualmente se han establecido patrones que determinan la satisfacción del cliente por lo que las empresas cuentan con una base para ofrecer servicios y productos ajustados al público orientados en generar satisfacción multidimensional.

Generalmente la satisfacción o insatisfacción se da de acuerdo a como hayan sido expectativas antes de usar el producto o servicio. En este sentido si las percepciones fueron muy altas, es más probable que se presente insatisfacción, es por ello que las empresas se esfuerzan cada día en sobrepasar las expectativas estimadas de su público objetivo; estas valoraciones se encuentran influenciadas por patrones emocionales, cognitivos o comportamentales. El estudio de los patrones de insatisfacción, siempre han sido analizados desde la perspectiva del cliente. En cuanto a la percepción de la insatisfacción es la conducta opuesta a la satisfacción, esta puede ser expresada a través de comentarios, expresiones cognitivas, afectivas o actitudes asociadas a los patrones de la percepción en cuanto a compras o en la etapa de uso del bien o servicio adquirido. Es decir, tanto la satisfacción o insatisfacción puede ser revelada a través de distintos factores unos más complejos que otros.

Por ello la necesidad de que una empresa tenga la capacidad de interpretar esas reacciones asociados a su producto o etapas del servicio con el fin de aplicar mejores y configuraciones adaptadas al cliente para cumplir y superar sus proyecciones a priori. Es por ello que muchas veces se define en el cumplimiento que se transmite los clientes y las condiciones mínimas exigidas como la seguridad, la usabilidad, entre otros. Los distintos modelos orientados a medir la calidad, parten de la percepción que cliente tiene en relación al servicio o producto ofrecido, haciendo hincapié en cumplir con lo que el consumidor busca. Esta definición es usada frecuentemente y con mayor intensidad para medir la calidad del servicio, debida a las grandes discrepancias

ocasionadas por la complejidad del estudio y en satisfacción y calidad. Para Schiembri y Sandberg (2002), mencionan investigaciones en relación entre estas variables, solo dos estudios predominan este campo, entre ellas está la calidad.

El Modelo del Análisis de las Brechas del Servicio (*SERVQUAL*) de Parasuraman *et al.* (1985). Grönroos (1984), realza la gran importancia que posee que la empresa conozca las percepciones y la búsqueda que los usuarios realizan y como lo evalúan ya sea de manera afectiva, cognitiva, expresiva, etc., en torno a ello determina dos dimensiones para realizar una adecuada evaluación, primero está el análisis de la calidad funcional que esta a su vez tiene que ver con calidad, mencionando el proceso realizado la entrega o prestación, define la calidad que posteriormente el usuario evaluará, es por ello que estos proceso deben ser diseñados minuciosamente siguiendo una alta guía enfocada en la percepción y requerimientos del usuario final; usado el producto o servicio, esto creará una imagen que asociará a la empresa, ahí radica la importancia de procurar generar una buena imagen que realce el valor de la empresa. En respuesta a esta realidad, se creó el modelo de calidad de servicio (*servqual– service quality*) el cual está centrado en los procedimientos.

Las empresas llevan a cabo para lograr brindar un servicio de calidad brillando por la excelencia. El proceso central que desarrolla este modelo es la brecha del cliente, es decir, en identificar y satisfacer aquellos patrones que expresan los consumidores entre lo que buscan de acuerdo a sus percepciones y expectativas. Por ello, las empresas dedicadas en satisfacer a sus consumidores, deben centrarse en dar solución y comprender las brechas expresadas por su público objetivo. Para dar con este resultado, es necesario que las empresas determinen una buena organización dentro de su estructura definiendo correctamente las áreas encargadas del estudio de las percepciones y las encargadas de llevar a cabo los procesos en función de los resultados obtenidos. Es así, que Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993), define la satisfacción como un conglomerado de todas las reacciones físicas y psicológicas que un consumidor expresa en función a su satisfacción de compra

o uso ya sea de un bien o servicio, es por ello que se brinda la satisfacción al consumidor.

Se centran en la transición específica considerando su naturaleza y la actitud presentada. En torno a ello, se determinaron diferentes factores que influye en la satisfacción, muchos de ellos se encuentran ligados a aspectos técnicos y físicos mientras que otros están apegados a los aspectos sentimentales y procesos cognitivos, entre ellos, se encuentran la cordialidad, la calidad, el tiempo de respuesta, la usabilidad, el espacio físico, el clima, el status, etc. Todo este proceso se estratifica en las siguientes dimensiones que permiten medir la satisfacción en los usuarios:

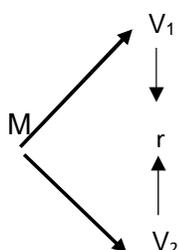
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica, se llevó a cabo sin fines prácticos inmediatos y solo se describe las variables de estudio para poder brindar soluciones inmediatas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Diseño de investigación: No experimental y de diseño transversal puesto que se desarrolla en un determinado periodo, y es descriptiva correlacional, puesto que se busca el grado de correlación.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

- M** = 20 pacientes
- V1** = Cumplimiento de normas
- V2** = satisfacción de los usuarios
- r** = Relación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Cumplimiento de normas

Definición conceptual: La Ley N° 27056, sostiene que la atención oportuna a las personas que se encuentren adscritas al seguro social, mediante la entrega de servicios orientados a brindar seguridad, tratamiento, recuperación y demás obligaciones determinadas por la ley de la salud. La amplia necesidad de lineamientos para hacer frente a estos eventos sin precedentes, obliga a crear nuevos lineamientos y normativas que se hagan cargo de la atención y manejo del sistema de emergencias y urgencias de ESSALUD, de acuerdo a las disposiciones y normativas generales proporcionadas por el sector. (Essalud, GCPS N°108, 2016, p. 1)

Definición operacional: La medición de esta variable se realizó mediante un cuestionario que contiene preguntas y sus respuestas fueron recogidas con escala de Likert. Dicho instrumento será validado mediante el alfa de Cronbach y el juicio de expertos se realizará teniendo en cuenta las dimensiones de recursos humanos, recursos materiales, infraestructura, equipamiento biomédico, apoyo al diagnóstico e Ingreso del paciente; todo ello mediante la escala de medición ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Conglomerado en reacciones físicas y psicológicas que un consumidor expresa en función a su satisfacción de compra o uso ya sea de un bien o servicio. Es por ello que todos los procesos que se llevan a cabo para brindar la satisfacción al consumidor, se centran en la transición específica considerando su naturaleza y la actitud presentada. En torno a ello, se determinaron diferentes factores que influyen en la obtención de satisfacción en los usuarios, muchos de ellos se encuentran ligados a aspectos técnicos y físicos mientras que otros están apegados a los aspectos sentimentales y procesos cognitivos. Entre ellos, se encuentran la cordialidad, la calidad, el tiempo de respuesta, la usabilidad, el espacio físico, el clima, el status, etc. (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1993, p. 16).

Definición operacional: En este caso, para realizar el estudio y medición de la variable, se tendrá en cuenta sus diferentes dimensiones establecidas por los diferentes autores para poder determinar con precisión los resultados estadísticos en función a los datos procesados. Todo ello apoyados por la aplicación de un cuestionario con una escala valorativa de acuerdo a las necesidades de datos requeridos para lograr el objetivo.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Conformado por 20 pacientes del servicio de emergencia durante el mes de Mayo del 2020 del Hospital II Essalud Tarapoto.

Criterios de inclusión: Pacientes que aceptaron responder a la encuesta y se encontraron en el servicio de emergencia del Hospital II Essalud de Tarapoto puesto que es el único servicio no covid-19.

Criterios de exclusión: Pacientes que ingresaron al servicio de emergencia y no permanecieron por más tiempo en el área del Hospital II Essalud Tarapoto durante el mes de Mayo del 2020 y pacientes que no pueden responder a las preguntas por el estado de su enfermedad.

Muestra: Se utilizó el muestreo intencionado, por motivo de disminución en la afluencia de pacientes durante el mes de Mayo del 2020 por motivo del covid-19 más el cambio de ubicación de los servicios quedando como único servicio no covid-19 el área de emergencia. El universo de la población de pacientes del área de observación fue de 3578 pacientes durante los meses de Junio a Diciembre de 2019, tanto menores o mayores de 24 horas en su permanencia en el servicio haciendo un aproximado entre 400 a 520 pacientes por mes en situaciones diferentes.

Muestreo: Se aplicó la técnica de muestreo intencionado.

Unidad de análisis: Fue conformada por 20 pacientes que se encontraron en el servicio de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto durante el mes de mayo del 2020 y que fueron sometidos a una entrevista tipo encuesta de forma anónima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Fue la encuesta, que es la técnica que permitió recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La encuesta es la técnica que permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados.

Instrumento

El instrumento para utilizar fue el cuestionario estructurado en función de la operacionalización de las variables, el mismo que sirvió como propósito la obtención información de las personas que se encontraron en el Hospital II Essalud Tarapoto de cada uno de los indicadores, dimensiones y variables.

Este instrumento consta de dos cuestionarios, el primero relacionado con la variable 1: Cumplimiento de normas que consta de 6 enunciados o dimensiones consta de 6 dimensiones divididas en recursos humanos, recursos materiales, infraestructura, equipamiento biomédico, apoyo al diagnóstico e ingreso del paciente, la misma que tiene 22 preguntas de cuestionario. La escala valoración fue: 1 = totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= indiferente, 4=de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo.

El instrumento de la segunda variable 2: Satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, que consta de 5 dimensiones, las cuales se dividen en confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles con 22 preguntas de cuestionario. La escala de valoración fue: 1 = totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= indiferente, 4=de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo.

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, dando a conocer la valoración del instrumento, y su relación con los objetivos de investigación.

Para efectos de dar cumplimiento a las disposiciones de validez de los instrumentos, estos fueron sometidos al análisis del juicio de profesionales conocedores del tema, en función a la escala: 1=muy deficiente, 2 = deficiente, 3= aceptable, 4=buena, 5=excelente.

Tabla 1

Resultados de validación de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Cumplimiento de normas	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.6	Existe suficiencia
Satisfacción en usuarios	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.6	Existe suficiencia

Fuente: Fichas de validación de expertos

La tabla presenta la información consignada. Los instrumentos pasaron por la validación de tres expertos, quienes a través de su ficha de ponderación evaluaron dichos instrumentos, donde los promedios alcanzaron un resultado general de 4.55, dando luces de que hubo un 91% de concordancia; lo que indica que dichos instrumentos si pueden ser aplicados ya que reúnen las condiciones mínimas para ser ejecutado.

Confiabilidad

Se garantizó este procedimiento mediante el uso de la prueba llamada Alfa de Cronbach.

Variable 1: Cumplimiento de normas

Para evidenciar la confiabilidad con respecto a esta variable, se aplicó el procedimiento antes mencionado en el cual el resultado arrojó un valor igual a 0.952 el mismo que evidentemente es superior 0,70. Por lo tanto, se interpreta que estos datos son significativos y es viable afirmar que existe una confiabilidad fuerte presente en el cuestionario aplicado.

Variable 2: Satisfacción en usuario

Para evidenciar la confiabilidad con respecto a esta variable, se aplicó el procedimiento antes mencionado en el cual el resultado arrojó un valor igual a 0.966 el mismo que evidentemente es superior 0,70. Por lo tanto, se interpreta que estos datos son significativos y es viable afirmar que existe una confiabilidad fuerte presente en el cuestionario aplicado

3.5. Procedimientos

Se recurrió a fuentes bibliográficas, además se estructuró los instrumentos de recolección de datos, el cual fue aplicado a los pacientes del Hospital II Essalud Tarapoto. Dichos resultados fueron procesados y analizados a través de trabajos y figuras estadísticas, además se utilizó el programa estadístico SPSS V.25 para el desarrollo del objetivo general. Los resultados obtenidos se contrastaron con los antecedentes, además se concluyó y recomendó de acuerdo a los resultados de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizaron a través de tablas estadísticas y para la contrastación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Pearson. Fueron valores entre -1 y 1, indicando si existió una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) las cuales se pueden ver a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Durante la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información fue tratada con la confiabilidad debida, se mantuvo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información para uso exclusivamente académico y este consentimiento fue informado. Principio de Beneficencia: Garantía que no sufrieron daños evitando causar daños psicológicos, y realizando con sumo cuidado la formulación de preguntas, garantizando la no explotación es decir que no fueron sometidos a situaciones que no estén preparados y se informó honestamente sobre los beneficios de la investigación. Principio del Respeto a la Dignidad Humana: Derecho de decidir participar voluntariamente sin ningún tipo de coerción teniendo el derecho a la información completa explicándolas de forma sencilla y clara el objeto y procedimiento para la obtención de datos. Principio de Justicia: Derecho al trato justo equitativo y respetuoso en todo momento de la investigación, derecho a la privacidad guardando el anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 2

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de una muestra

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Cumplimiento de normas	,936	20	,204
Satisfacción del usuario	,975	20	,848

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Debido a que la muestra es menor a 50, se procedió a calcular el coeficiente de Shapiro-Wilk; el resultado fue de Sig. = 0.00 < 0.05, por tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal. Por tal motivo para realizar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Pearson.

Tabla 3

Análisis de correlación del Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Cumplimiento de normas	Satisfacción del usuario		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,746**	0,000	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

Hi: Existe relación entre el Cumplimiento de normas con la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Ho: No existe relación entre el Cumplimiento de normas con la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020.

La significación bilateral es igual 0,000 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.746, que indica una correlación positiva alta.

4.2. Relación entre los recursos humanos con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 4

Análisis de correlación de la satisfacción en usuario con los recursos humanos en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Satisfacción del usuario	Recursos humanos		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,681**	0,001	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

H₁: Existe relación entre los recursos humanos la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

La significación bilateral es igual 0,001 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.681, que indica una correlación positiva moderada.

4.3. Relación entre los recursos materiales y la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 5

Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con los recursos materiales del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Satisfacción del usuario	Recursos materiales		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,637**	0,003	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

H₂: Existe relación entre los recursos materiales con la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

La significación bilateral es igual 0,003 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.637, que indica una correlación positiva moderada.

4.4. Relación entre la infraestructura y la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 6

Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con la infraestructura en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Satisfacción del usuario	Infraestructura		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,621**	0,003	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

H₃: Existe relación entre la infraestructura con la satisfacción en usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

La significación bilateral es igual 0,003 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.621, que indica una correlación positiva moderada.

4.5. Relación entre el equipamiento biomédico y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 7

Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con el equipamiento biomédico del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Satisfacción del usuario	Equipamiento biomédico		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,630**	0,003	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

H₄: Existe relación entre el equipamiento biomédico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

La significación bilateral es igual 0,003 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.630, que indica una correlación positiva moderada.

4.6. Relación entre el apoyo al diagnóstico y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 8

Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con el apoyo al diagnóstico del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Satisfacción del usuario	Apoyo al diagnóstico		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,635**	0,003	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

H₅: Existe relación entre el apoyo al diagnóstico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

La significación bilateral es igual 0,03 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.635, que indica una correlación positiva moderada.

4.7. Relación entre los ingresos del paciente y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Tabla 9

Análisis de correlación de la satisfacción del usuario con los ingresos del paciente del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

Satisfacción del usuario	Ingresos del paciente		
	R de Pearson	p- valor	N
	0,643**	0,002	20

Fuente: Base de datos del SPSS 25

Interpretación:

H₆: Existe relación entre los ingresos del paciente con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020

La significación bilateral es igual 0,002 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.643, que indica una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

Se destaca que el cumplimiento de normas y satisfacción de usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,746 (correlación positiva alta) y un valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 74.6% d cumplimiento de normas se relaciona con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. En base a lo mencionado, podemos decir que las normas emitidas en la institución, son normas que vienen dadas desde las oficinas centrales. Además la institución cuenta con normativas internas que están enlazados en las actividades el cual deben cumplirse a cabalidad con el objetivo de brindar un adecuado servicio, donde el usuario se sienta satisfecho cuando es atendido y este tenga buenas expectativas de la institución. No obstante, cabe mencionar que los sistemas de salud en el Perú son deficientes, con falta de personal médico y asistencial en todos los centros hospitalarios de la región y del país, carencias en las infraestructuras, ya que están deterioradas, la falta de implementación con equipos médicos necesarios para que el usuario no sea referido a otros centros hospitalarios de mayor envergadura, así como el déficit en cuanto a las medicamentos se trata.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Arbeláez (2017), donde menciona que, gracias al estudio realizado, por medio del análisis estadístico hacia los datos recolectados en la investigación. Se determinó que en cuanto a la gestión del director, los resultados nos indican que un 56% de la muestra posee un nivel regular y para el restante que viene a ser un 44% que lo considera como satisfactoria. No obstante, se conoció también que la insatisfacción en el público, presenta niveles preocupantes representados por un 89% de insatisfacción moderada, frente a solo un 11% que la considera de nivel leve. Por otro lado, se determinó que la calidad institucional presenta niveles óptimos de satisfacción con un porcentaje del 100%. Se conoció que, además, el público usuario valora las dimensiones de tratabilidad por parte del personal encargado de atenderlos al momento que realizan su visita al nosocomio, pues consideran que ellos van en busca de una solución a algo muy delicado (salud). Por ello asumen que el personal debería encontrarse con

la capacidad, tanto técnica como profesional para manera a veces la abrumadora cantidad de personas en el consultorio al mismo tiempo. Además, Boza (2017) menciona que mediante el análisis estadístico se pudo determinar la semejanza de la satisfacción de los colaboradores con los grupos de usuarios. Esta afirmación se produce basado en un nivel de significación igual a $p=0,840 >0,05$, además, se encontró un $p=0,539 >0,05$ se realizó el rechazo o impugnación de la H_0 , afirmando que existe similitud entre lo estudiado. Así mismo, se determinó la respuesta y se asemeja al usuario, esto luego de haber obtenido una significancia de $p=0,113 >0,05$. Por otro lado, se obtuvo un valor de significancia igual a $p=0,255 >0,05$, por ello, luego de haber rechazado la hipótesis nula. Por todo ello, se logró realizar con precisión la determinación que la satisfacción del público usuario de los servicios relacionados a la salud, muestra dependencia a la calidad de las prestaciones que esta permita disponer al público y la forma cómo esta lo entrega, siendo determinantes las condiciones de cordialidad de trato y empatía los indicadores predominantes para la formación del sentimiento satisfactorio en el paciente o usuario luego de haber recibido el servicio ya sea en primera persona o como acompañante. Tuesta (2018), manifiesta que posterior a la realización del tratamiento estadístico correspondiente a los datos obtenidos se determinó que un 82% mantuvieron que es deficiente, frente a un 14% que lo calificaron como bueno y solo un 4% lo determinó como aceptable. Por otro lado, un 74% de la muestra encuestada, manifestó encontrarse insatisfecho frente al servicio de calidad de la institución, un 26% afirmó que se encuentran poco satisfecho, no obstante, un dato resaltante en base a la investigación es que, no se encontró ningún porcentaje en donde las personas se encuentren completamente satisfechos en base a los servicios prestados. En función a estos resultados, se determinó que falta mucho por mejorar en el nosocomio con lo relacionado a las disposiciones de calidad en el servicio integral que se entrega, es necesario aplicar un procedimiento transversal para que la calidad esté presente en todos los procesos que forman parte de la entrega de valor hacia el público.

De la misma forma se evidencia existencia de una relación significativa entre los recursos humanos y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud

Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,681 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Estos resultados permiten inferir que el 68.1% del recurso humano se relaciona con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que el personal juega un rol fundamental en la atención al usuario, así mismo un personal capacitado para que brinde una atención primaria al usuario como la forma de tratar de los médicos y personal asistencial hacia el usuario, es como ellos se sienten satisfechos con los mismos. Además, en las instituciones públicas como los hospitales existe un alto porcentaje de quejas y denuncias hechas por los malos tratos recibidos, la falta de personal médico y asistencial en algunos hospitales y los bajos recursos de los asegurados han hecho que los reclamos y denuncias públicas se incrementen; generando un malestar general en la población y una baja percepción del poblador.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Olaza (2016), donde menciona que existe evidencia estadística suficiente para afirmar la existencia de correlaciones entre las variables acogidas para la investigación, esta afirmación respaldada por el valor rho de spearman en el cual se ha obtenido como resultado un valor igual a 0.932 y el p valor fue de 0.000. No obstante, se determinó que existe una alta insatisfacción en relación a los servicios ofrecidos en el hospital. Resultados sustentados en un 69,3% que arrojó la muestra, los cuales afirmaron estar insatisfecho, y el incumplimiento de los estándares evaluados. En discrepancia a estos resultados se conoció que el personal encargado de brindar los servicios de salud 75%, indicó estar en desacuerdo con lo afirmado por los usuarios. Se conoció además que la gran mayoría de los encuestados refiere que el personal no cumple con las disposiciones internas y nacionales dispuestas para dar forma a la manera de entregar el servicio estatal al público, empleando técnicas que se encuentran al alcance de la población para actuar como fiscalizadores del cumplimiento de lo dispuesto. Sin embargo, estas no se dan cumplimiento, primando entre ellas, los procesos de atención con baja calidad sin empatía ni comprensión, lo cual brinda una mala experiencia en los usuarios, que desencadena la insatisfacción frente a

un servicio esencial para el cuidado de la ciudadanía. Bacilio (2017), menciona que se pudo determinar el nivel de conocimiento posee una relación positiva y moderada, así como también la segunda variable de normas por parte de la entidad con lo que establece que mientras mejores sean los niveles de conocimiento de los lineamientos legales, más alto será el nivel de cumplimiento de las mismas. En otro sentido, se encontró que el conocimiento de las normas posee una relación positiva moderada en cuanto a las técnicas para realizar el lavado de manos, asimismo, se determinó que éste guarda relación positiva baja con los protocolos de protección del personal en la institución. No obstante, se tomó conocimiento de la importancia que posee el cumplimiento de las disposiciones médicas dispuestas de manera interna para el cuidado del personal y pacientes, siendo este de vital importancia como el complemento perfecto para garantizar al 100% un cuidado integral y poner en riesgo la salud interna. Barrios (2015), menciona que después se realizó la encuesta al número total del personal en el hospital, se conoció que la mayoría valorizado en un 60% se encuentra dentro de los rangos de edad de 26 a 40 años; de los cuales, el 79% corresponde al género femenino, el 46% tenían una situación civil de casados y un 51% afirmó que llevaba trabajando en el hospital por más de 6 años. Se conoció que la gran mayoría del personal técnico afirmó conocer los lineamientos de seguridad en salud vigente. Además, se encontró que existe la ausencia de capacitaciones, charlas o conferencias en cuanto a temas de bioseguridad en manejo de enfermedades y tratamiento de pacientes en el nosocomio. Además de ello, se determinó que las capacitaciones no son constantes dentro del nosocomio al tratarse de una entidad que vela por la salud de los pacientes y público en general, debería asumirse que las personas encargadas de atender a los pacientes deben contar con la más alta preparación técnica y profesional para brindar a parte de satisfacción, transmitir seguridad tanto al paciente como a los familiares o demás personas que acompañan al paciente. Casaño (2017), hace mención que mediante los procedimientos estadísticos, se obtuvo que hay una significativa correlación en ambas variables, lo cual indica que mientras mejor se atiende al usuario o público, mejor satisfecho se encontrará este. Por otro lado, se pudo determinar que en cuanto a la calidad de atención prestada en el nosocomio, esta se

relaciona de manera significativa con el trato digno brindado al público por parte del personal que labora en el hospital. Por último, se conoció que la satisfacción presentada por los usuarios se debe, a las diferentes características o rasgos de prestación del servicio con amabilidad. Además, se conoció que el público que acude a las instalaciones pone bastante énfasis a la disposición de amabilidad dispuesta por el personal al momento de tomar el caso. Indicadores como ello son los que dan forma a la satisfacción positiva o negativa ante la experiencia vivida. Vía (2017), manifiesta que después de haber realizado el procesamiento de los datos, los resultados estadísticos indican que en cuanto a la fiabilidad que ofrece el usuario con respecto a la atención recibida, un 56,50% de la muestra presenta niveles de satisfacción, mientras que el 43,52% restante, se muestra insatisfecho. En cuanto a los niveles de la capacidad para atender los requerimientos de salud, el 56,00% de la muestra afirma estar satisfecho, mientras que un 43,98% presenta insatisfacción. Por otro lado, en cuanto al nivel de seguridad, el 55,30% afirma estar satisfecho y un 44,68% presenta insatisfacción. Los resultados referentes al nivel de empatía, un 59,60% de personas afirman estar satisfechos, mientras que un 40,40% menciona lo contrario. En tanto, con lo referente al nivel de aspectos tangibles, los resultados muestran que un 55,80% muestra satisfacción y un 44,21% afirma mostrarse insatisfecho. Finalmente, los resultados globales en cuanto a la medición de todas las dimensiones, se afirma que un 56,80% de usuarios se encuentra satisfecho frente a un 43,20% que afirma estar insatisfecho. Por último, Ruiz (2016), hace mención que mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, se obtuvo un valor de p igual a 0.2555. Motivo por el cual se cuenta con prueba estadística suficiente para determinar la existencia de relación entre ambas variables, afirmando además que el coeficiente de significancia obtenida es igual a 0.000, que, al ser este resultado inferior a 0.05 se procedió a la aceptación de la hipótesis alterna. Por otro lado, se conoció que, en función a la primera variable, el 33% la considera como buena, mientras que un 67% lo califica como regular. Se conoció también que los niveles de satisfacción que presenta el usuario eterno, en gran medida está dada por aquellas prestaciones intangibles brindadas por el personal al momento de realizar la atención o

alcance de información relacionada que forma parte del servicio, todo ello dio forma a los resultados encontrados.

Además se evidencia la existencia de una relación significativa entre la infraestructura con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,621 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 62.1% de la infraestructura se relaciona con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, de acuerdo a estos resultados, una adecuada infraestructura de todos los hospitales, permitirá contar con ambientes más espaciados, con adecuada iluminación, ambientes ventilados, con equipos, herramientas y materiales en buenas condiciones que permitirá hacer sentir cómodo tanto al personal médico como al usuario trayendo consigo que el personal se sienta satisfecho.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Catota (2019), donde menciona que fue posible identificar los indicadores en los cuales los usuarios presentan menos satisfacción, en primer lugar, se encuentra el procedimiento de admisión en emergencias. Por otro lado, mencionaron que el tiempo de espera antes de la atención se encuentra dentro del rango de tiempo permitido y aceptable en relación a la espera, afirmaron que no se brindan los asientos suficientes para generar comodidad. Se determinó que ante la necesidad de brindar un servicio con calidad integral en todos los procesos relacionados a la entrega de valor tanto en lo tangible como en lo intangible, es necesario realizar una capacitación al personal encargado de llevar a cabo la atención en primera línea a las personas que recurren a las instalaciones del nosocomio; aplicar técnicas de atención cordial, amable y sobre todo comprensible, pues la mayoría de encuestados sostuvieron que hay indiferencia por parte del personal que los atiende, más aun tratándose de una situación complicada. Ante ello la necesidad de desarrollar los principios de empatía para transmitirlo al momento de encontrarse en contacto con el público usuario.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre el cumplimiento de normas con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,746 (correlación positiva alta) y un valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.2.** Existe relación entre los recursos humanos con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,681 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.3.** Existe relación entre los recursos materiales con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,637 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.4.** Existe relación entre la infraestructura con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,621 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.5.** Existe relación entre en equipamiento biomédico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,630 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.6.** Existe relación entre el apoyo al diagnóstico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,635 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.7.** Existe relación entre los ingresos del paciente con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,643 (correlación positiva moderada) y un valor igual a 0,002 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del área de personal, establecer estrategias comunicativas para que la información y actualización de documentos o normas lleguen de manera oportuna a los demás trabajadores.
- 7.2.** Al jefe del área de personal, establecer estrategias de inducción para que el personal se encuentre capacitado de acuerdo al área que ocupa.
- 7.3.** Al jefe del área de abastecimiento, solicitar con anticipación todos los requerimientos de las áreas usuarias para poder incluirlo en el plan de contratación anual y gestionar sus presupuestos para evitar abastecimientos.
- 7.4.** Al jefe de área administrativa, mejorar la distribución de los ambientes internos del hospital para brindar ambientes más cómodos a los usuarios.
- 7.5.** Al jefe del área de administración, gestionar la compra de mayores equipos y herramientas que facilite el trabajo del personal asistencial y médico del hospital.
- 7.6.** Al jefe del área de atención al paciente, contar con un formulario de orientación al paciente, desde los trámites y ubicación de los consultorios a los que tiene cita médica.
- 7.7.** Al jefe del área de atención al paciente, brindar apoyo en cuanto al tiempo otorgado para ser atendidos a través de las citas, así mismo brindarles orientación adecuada para el desarrollo de sus trámites.

REFERENCIAS

- Arbeláez, G. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. (Artículo científico). Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>
- Bacilio, B. (2017). *Nivel de conocimiento y cumplimiento de las normas de bioseguridad del personal que labora en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Lima 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: Bacilio, B. (2017). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16032/Bacilio_GBP.pdf?sequence=1
- Barrios, N. (2015). *Cumplimiento de la norma de bioseguridad por parte del personal de enfermería en el hospital masaya servicios médicos especializados s.a. marzo 2015*. (Tesis de maestría). Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/5209/1/t43.pdf>.
- Barrios Rocha Noelia (2015). "Cumplimiento de la norma de bioseguridad por parte del personal de enfermería en el hospital masaya servicios médicos especializados s.a. marzo 2015". Recuperado el 04 de Diciembre del 2019, <https://repositorio.unan.edu.ni/5209/1/t43.pdf>.
- Boza, B. (2017), *Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017*. Recuperado el 04 de Diciembre del 2019, http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza_BBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catota, C. (2019). *Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo*. (Tesis de maestría). Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Quito Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13239/1/T-UCSG-POS-MGSS-206.pdf>

- Casaño, B. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18948?show=full>
- Chiavenato, I. (2007) en su libro *Introducción a la teoría general de la administración*, México: MCGRAW-HILL/ínter american a editores, s.a. de c.v.
- Essalud, (2016), Resolución de gerencia central de prestaciones de salud n° / 08 - gcpssalud - 2016 "*Normas para las prestaciones asistenciales de emergencias y urgencias en las instituciones prestadoras de servicio de salud (ipress) en el seguro social de salud - essalud*", Del 6 - 24, Recuperado el 04 de Diciembre del 2019, https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000003531_pdf.pdf.
- Harold, K. Weihrich y Cannice (2012), *Administración una perspectiva global y empresarial*. México. MCGRAW-HILL.
- James, F. (1996). *Administración*, México, Person, prentice hall Hispanoamerican
- Lunch L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México: Prentice Hall.
- Minsa, (2007). *Norma técnica De los servicios de Emergencia de hospitales del Sector salud*. Del 15 - 26, Recuperado el 04 de Diciembre del 2019, <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
- Asensio, P. (2012).
- Ministerio de Salud, (2016). *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*, Del 16 -36, Recuperado el 04 de Diciembre del 2019, http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2016_2.pdf
- Ministerio de Salud, (2011). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de usuarios externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. 28 – 39, Recuperado el 04 de Diciembre del 2019, <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Münch galindo L. (2006), *Fundamentos de la Administración*, México: Editorial Trillas.

- Olaza, A. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, (1988), *Servqual, multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Recuperado el 22 de abril del 2020, <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>.
- Ruiz, R. (2016), *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597?locale-attribute=es>
- Tuesta, J. (2018). *Sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/329082849_Gestion_sanitaria_y_la_satisfaccion_del_paciente_adulto_mayor_en_el_hospital_II_Tarapoto-Essalud_Peru/citation/download
- Vía, L. (2017). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17144/V%C3%ADa_PLM.pdf?sequence=1&Allowed=y

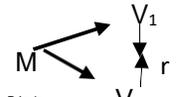
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cumplimiento de normas	De conformidad con el numeral 1.2 del artículo 1 ° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que resulta necesario aprobar un documento técnico normativo y de gestión que ordene y sistematice los procedimientos para la organización y el funcionamiento del sistema de emergencias y urgencias de ESSALUD, en concordancia con las disposiciones legales vigentes. (Essalud, GCPS N°108, 2016, p. 1)	La variable será medida con la escala de likert con un cuestionario que será validado con juicio de expertos mediante el alfa de crombach, las dimensiones que se tendrán en cuenta son: Recursos humanos, recursos materiales, infraestructura, equipamiento biomédico, apoyo al diagnóstico e Ingreso del paciente la escala de medición será ordinal.	Recursos humanos Recursos materiales Infraestructura Equipamiento Apoyo al diagnóstico Ingreso del paciente		Ordinal
Satisfacción en usuarios	La satisfacción es el resumen del estado psicológico resultante de la emoción que rodea a las expectativas combinadas con los sentimientos previos del consumidor sobre la experiencia de consumo y la mayoría de todas las medidas de satisfacción se relacionan con una transacción específica resumiendo su naturaleza y la diferencia de la actitud, identificando diez dimensiones que los usuarios emplean para formar expectativas y percepciones de la calidad del servicio: acceso; comunicación; competencia; cortesía; credibilidad; confiabilidad; respuesta; seguridad; tangibles y entender y conocer al usuario. Años más tarde, las redujeron a cinco las dimensiones: tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento y empatía. (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1993, p. 16).	La variable satisfacción de usuarios será medida en función de sus dimensiones que son 5: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles con una escala de medición ordinal de totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.	Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Tangibles	-Cumplimiento del servicio prometido -Personal muestra interés en la resolución de los problemas -Personal con deseo de ayudar -Personal que atiende de forma oportuna -Personal orientador -Personal que muestra cortesía -Personal que inspira confianza -Personal con conocimientos del servicio otorgado -Atención personalizada -Horario conveniente -Comprensión de las necesidades específicas -Preocupación por los intereses del Usuario -Instalaciones cómodas	Ordinal

Matriz de consistencia

Título: Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre los recursos humanos y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los recursos materiales y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la infraestructura y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el equipamiento biomédico y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el apoyo al diagnóstico y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los ingresos del paciente y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre los recursos humanos y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p> <p>Identificar la relación entre los recursos materiales y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p> <p>Identificar la relación entre la infraestructura y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p> <p>Identificar la relación entre el equipamiento biomédico y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p> <p>Identificar la relación entre el apoyo al diagnóstico y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p> <p>Identificar la relación entre los ingresos del paciente y la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020 H0: No existe relación entre el Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Los recursos humanos con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020 H2: Los recursos materiales con la satisfacción en usuarios en el servicio del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020 H3: La infraestructura con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020 H4: El equipamiento biomédico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020 H5: El apoyo al diagnóstico con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020 H6: Los ingresos del paciente con la satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la Encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el Cuestionario</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M = 20 pacientes V1 = Cumplimiento de normas V2 = Satisfacción del usuario r = Relación</p>	<p>Población La población objeto de estudio son los usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto.</p> <p>Muestra No Probabilística</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Cumplimiento de normas</td> <td style="text-align: center;">Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Recursos materiales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Infraestructura</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Equipamiento biomédico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Apoyo al diagnóstico</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ingreso del paciente</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de usuarios</td> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Cumplimiento de normas	Recursos humanos	Recursos materiales	Infraestructura	Equipamiento biomédico	Apoyo al diagnóstico	Ingreso del paciente	Satisfacción de usuarios	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles
Variables	Dimensiones																	
Cumplimiento de normas	Recursos humanos																	
	Recursos materiales																	
	Infraestructura																	
	Equipamiento biomédico																	
	Apoyo al diagnóstico																	
	Ingreso del paciente																	
Satisfacción de usuarios	Confiabilidad																	
	Capacidad de respuesta																	
	Seguridad																	
	Empatía																	
	Tangibles																	

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS DEL HOSPITAL II ESSALUD TARAPOTO 2020.

Datos generales:

N° de cuestionario:.....

Fecha de recolección:...../...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer cumplimiento de normas del Hospital II Essalud Tarapoto 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems. Cuestionario que está elaborada para fines académicos.

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Indiferente

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5	
	Recursos Humanos						
1	La cantidad de personal de enfermería es suficiente para la atención						
2	El personal de enfermería y médico tuvo los cuidados de bioseguridad (uso de guantes, mascarillas, batas, etc.) durante su atención						
3	La cantidad de personal médico especializado es suficiente para su atención						
4	Durante su permanencia en el servicio recibió visita médica de forma diaria						
5	Durante su atención el personal cuidó su integridad y pudor						
6	El personal de salud respetó sus creencias y decisiones en cuanto al tratamiento						
	Recursos Materiales						
7	El servicio de emergencia cuentan con equipamiento de (camas, veladores, porta sueros, peldaños, etc.)						
8	Existe disponibilidad del transporte de ambulancia en las 24 horas del día						
9	Existe comunicación con sus familiares durante su estancia en observación						
	Infraestructura						
10	Reúne las condiciones según el área del ambiente por paciente						
11	El ambiente donde se encuentra permanece limpio						
12	El servicio de observación cuenta con servicios higiénicos completos (lavatorios, baños, duchas) por género y discapacidad						
13	Existe buena distribución según género, edad y gravedad de la enfermedad (masculino, femenino, pediatría)						
	Equipamiento Biomédico						
14	Existe equipos biomédicos disponibles (camas multifuncionales, nebulizadores, aspiradores, monitores, etc.)						
15	Existe disponibilidad de materiales médicos los cuales son gratuitos (catéteres, equipos de venoclisis, guantes, etc.)						
16	La distribución de medicamentos son totalmente gratuitos						
	Apoyo al Diagnóstico						
17	Los exámenes de laboratorio son totalmente gratuitos						
18	Los exámenes de imagenología (rayos x, ecografía, tomografía) son totalmente gratuitos						
	Ingreso de Paciente						
19	La atención al ingreso es rápida y oportuna						
20	Al primer contacto de atención fue tratado con respeto y amabilidad						
21	Las interconsultas con las especialidades es relativamente rápida y oportuna						

22	Brindan información sobre el estado de su salud a usted o familiar directo						
----	--	--	--	--	--	--	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL II ESSALUD TARAPOTO 2020.

Datos generales:

N° de cuestionario:.....

Fecha de recolección:...../...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer La satisfacción en los usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems. Cuestionario que está elaborada para fines académicos.

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Indiferente

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

N°	Items	1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	El personal de enfermería del servicio de emergencia cumple con el trabajo establecido					
2	El personal médico del servicio de emergencia cumple con el trabajo establecido					
3	El personal de emergencia muestra interés para la resolución de sus problemas					
4	El personal de salud mantiene un ambiente cómodo y tranquilo					
5	El personal de nutrición cumple con el trabajo encomendado					
	Capacidad de Respuesta					
6	El personal de salud de emergencia lo ayuda cuando usted lo requiere					
7	El personal de emergencia lo atiende oportunamente durante su estancia					
8	El personal médico le realizó un examen minucioso durante su atención					
9	Los trámites administrativos son rápidos y confiables					
	Seguridad					
10	El personal de emergencia lo orienta de forma clara sobre los cuidados en cuanto a su enfermedad					
11	El personal de emergencia es cortés, y amable durante la atención					
12	El personal inspira confianza durante la atención					
13	El personal que labora en el servicio está capacitado para ejercer su función					
14	Durante la atención el personal explica los procedimientos a realizar					
	Empatía					
15	Durante la estancia el personal de salud cuidó su integridad y pudor					
16	Durante su estancia se respetaron los horarios establecidos según su necesidad y tratamiento					
17	El personal de emergencia comprendió sus necesidades cuando usted lo manifestó					
18	El personal del servicio mostró preocupación por sus intereses					
	Tangibles					
19	Las instalaciones de emergencia brindan comodidad y confort					
20	Los equipos biomédicos modernos dentro de emergencia facilitan la atención (ekg, resucitador, monitores, etc)					
21	Los medios de comunicación son accesibles					
22	Las instalaciones de servicios higiénicos, ambiente se encuentran en óptimas condiciones					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s): Br. Viena Azang, Sandra Isabel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de Normas				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Cumplimiento de Normas				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de Normas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 04 de Julio del 2020


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Viena Azang, Sandra Isabel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de Usuarios				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de Usuarios				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de Usuarios				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 04 de Julio del 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Azang Huamán Pompilio
 Institución donde labora : Gerente General de Almizcle Perú SRL
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Sandra Isabel Viena Azang.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cumplimiento de normas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de normas				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cumplimiento de normas de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de normas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

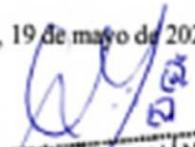
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 19 de mayo de 2020


POMPILO AZANG HUAMÁN
 M.Sc. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 M.Sc. EN ECONOMÍA MENCIÓN EN
 GESTIÓN EMPRESARIAL
 INGENIERO AGRIICULTOR CUY. PERÚ
 ESPECIALISTA EN PROBLEMAS SOSTENIBLES

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Azang Huamán Pompilio
 Institución donde labora : Gerente General de Almizcle Perú SRL
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Sandra Isabel Viena Azang.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción en usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción en usuarios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

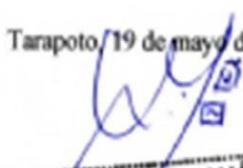
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 19 de mayo de 2020


POMPILO AZANG HUAMÁN
 GERENTE GENERAL
 EN GERENCIA PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 WSA, INECONOMIA, NEGOCIOS EN
 GESTIÓN EMPRESARIAL
 INGENIERO AGRÓNOMO CIP, PUNTA
 ESPECIALISTA EN PRODUCCIÓN AGROPECUARIA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Tuesta Sánchez, Rosario del Carmen
 Institución donde labora : Hospital II -2 Tarapoto
 Especialidad : Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Sandra Isabel Viena Azang.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cumplimiento de normas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de normas				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cumplimiento de normas de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de normas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


 Mg. Rosario Del C- Tuesta Sánchez
 CEP: 59775

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de mayo de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Tuesta Sánchez, Rosario del Carmen
 Institución donde labora : Hospital II - 2 Tarapoto
 Especialidad : Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Sandra Isabel Viena Azang.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción en usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción en usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción en usuarios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


 Mg. Rosario Del Carmen Tuesta Sánchez
 CEP: 39775

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de mayo de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Índice confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Cumplimiento de normas

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	20	100
Excluido ^a	0	0
Total	20	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	22

Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	20	100
Excluido ^a	0	0
Total	20	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	22

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



«Año de la Universalización de la Salud»
«Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres»

MEMORANDO N° 333-D-RATAR-ESSALUD-2020

PARA : Sandra Isabel Viena Azang
Licenciada de Enfermería del Hospital II Tarapoto

DE : Guadalupe Mercedes Mamani Juarez
Directora de la Red Asistencial Tarapoto

ASUNTO : Solicitud de fecha 25/05/2020

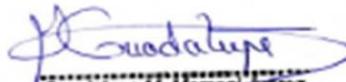
REFERENCIA : NOTA N° 257-JDM-HIIT-RATAR-ESSALUD-2020

FECHA : Tarapoto, 10 JUN. 2020



Por medio del presente me dirijo a usted para comunicarle que, habiendo recepcionado el documento del asunto, y con documento de la referencia el Jefe del Departamento de Medicina emite opinión favorable para realizar proyecto de investigación sobre "Cumplimiento de normas y Satisfacción de usuarios en el servicio de observación de emergencia del Hospital III EsSalud de Tarapoto 2020"; debiendo realizar las coordinaciones del caso con el Dr. Melendes Rigoberto Conisla Huaroto.

Atentamente,


Guadalupe M. Mamani Juarez
DIRECTORA
RED ASISTENCIAL TARAPOTO


GMM/Insi/psay
 OPyCi/Archivo

Área	Año	Correlativo
1281	2020	2059

Base de datos estadísticos

VARIABLE I

*spss Tanny (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17 : Gradodeinstruccion 1 Visible: 113 de 113 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2
18	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
19	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21															

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 2

*spss Tanny (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17: Gradodeinstruccion 1 Visible: 113 de 113 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38
1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
6	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
9	5	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4
10	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5
11	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3
13	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2
14	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
15	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
16	4	4	4	3	1	1	2	2	1	1	2	3	3	4	4
17	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2
18	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
19	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
20	4	4	4	3	1	1	2	2	1	1	2	3	3	4	4
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables