



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de
Emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTOR:

Rivera de la Cruz, Julia Estéfani (ORCID:0000-0001-7856-5747)

ASESOR:

Mg. Rodolfo Dynnik, Asencios Lindo (ORCID:0000-0002-9093-1495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre Fortunata, por ser quien ha sido un apoyo constante durante toda mi vida y me ha dado a través de su amor las fuerzas para lograr todo lo que me propuse en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y ser quien guía mis días.

A mis maestros por sus enseñanzas y por el apoyo brindado durante toda esta etapa.

A mi esposo amado por su apoyo incondicional y por ser parte de mi vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
GLOSARIO DE SIGLAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1. Tipo de investigación	15
3.1.2. Diseño de investigación:.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.3.1. Muestra.....	17
3.3.2. Muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.4.1. Encuesta:.....	19
3.4.2. Instrumento:.....	19
3.5. Método y análisis de datos.....	20
3.6. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	43

VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Registro de pacientes atendidos en el área de emergencia, 2019.	17
Tabla 2: Prueba de normalidad.....	36
Tabla 3: Corr. entre la variable v1 y v2.....	37
Tabla 4: <i>Corr. entre la D1 y la v2 .</i>	38
Tabla 5: Corr. entre la D2 y la V2.....	39
Tabla 6: Corr. entre la D3 y la V1.....	40
Tabla 7: Corr. entre la D4 y la V1.....	41
Tabla 8: Corr. entre la D5 y la V1.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama del hospital Hugo Pesce Pescetto.....	22
Figura 2: Género de los usuarios de emergencia (NO COVID).....	24
Figura 3: Edades de los usuarios del área de emergencia (NO COVID)	25
Figura 4: Frecuencia de la Calidad de servicio (NO COVID)	26
Figura 5: Frecuencia de los elementos tangibles (NO COVID)	27
Figura 6: Frecuencia de la fiabilidad (NO COVID).....	28
Figura 7: Frecuencia de la capacidad de respuesta (NO COVID).....	29
Figura 8: Frecuencia de la seguridad (NO COVID)	30
Figura 9: Frecuencia de la empatía (NO COVID).....	31
Figura 10: Frecuencia de la satf. de los usuarios (NO COVID)	32
Figura 11: Frecuencia de la satf. Humana (NO COVID)	33
Figura 12: Frecuencia de la satisfacción técnico científico (NO COVID).....	34
Figura 13: Frecuencia del componente entorno (NO COVID)	35

GLOSARIO DE SIGLAS

Satf.: Satisfacción.

Corr.: Correlación.

Coef.: Coeficiente.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Se utilizó el método cuantitativo de diseño correccional de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, la técnica e instrumento que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario con una muestra no probabilística por conveniencia, en esta investigación se realizó 38 preguntas de la escala de Likert, con una muestra de 42 usuarios en el área de emergencia. En el instrumento se evaluó las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

A través de los resultados se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. El grado de relación es fuerte entre ambas variables y el coeficiente Rho el valor fue 0,636. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable. Lo que implica que la calidad de servicio es una herramienta fundamental para mejorar los estándares de satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Satisfacción del Usuario, Hospital Hugo Pesce Pesceto.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the quality of service and user satisfaction in the emergency area of the Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020 hospital. The quantitative method of non-experimental design correctional design was used, -With a quantitative approach, the technique and instrument that was used was the survey and the questionnaire with a non-probabilistic sample for convenience, in this research 38 questions of the Likert scale were asked, with a sample of 42 users in the emergency area. In the instrument the dimensions were evaluated: tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

Through the results, it is concluded that there is a significant relationship between the variables quality of service and user satisfaction. The degree of relationship is strong between both variables and the Rho coefficient was 0.636. Which is interpreted that the relationship found is of considerable positive intensity. Which implies that the quality of service is a fundamental tool to improve user satisfaction standards.

Keywords: quality, service, user satisfaction, Hugo Pesce Pesceto Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad cobró mucha importancia en estos tiempos a nivel mundial. Surgió en el siglo XX en los Estados Unidos, en los años 40-50 se propagó a Japón, para retornar renovado a Occidente. En el año 80, se expandió por todo el mundo, Gracias a la globalización. En distintas partes del mundo existen costumbres diferentes en calidad, debido al auge de la tecnología y globalización en el mundo se desarrolló estrictamente el enfoque de la calidad (Davies, 2000). Por otra parte, existen usuarios que constantemente están calificando la prestación de la atención brindada, debido a ello surgieron diversas búsquedas sobre el valor de la calidad de servicio y el efecto que causa esto en una entidad de salud. El valor de la calidad de atención en el sector de la salud radica principalmente en cómo se da la satisfacción del cliente, dicho parámetro se basa en un juicio debido a que los pacientes conocen sus derechos en términos de servicio de atención en la salud.

La atención primaria abarca el primer nivel de acceso a la población al sistema público de salud, este debe estar al alcance de toda la población para dar atención médica a los problemas de salud más comunes, realizando actividades preventivas y garantizando una atención integral y continua de los usuarios (Cabezas, 2019).

La satisfacción de los usuarios ha sido apreciada desde hace unos años atrás, es considerada como uno de los principales indicadores más importantes para la estimación de servicios de salud, el cual en técnicas de valoración de servicios de salud y su calidad ha ido tomando relevancia en salud pública, así también como el enfoque de los usuarios frente a los servicios, los cuales se consideran como un mecanismo importante de la mejora de la entidad y los futuros servicios de salud (Flores, 2005). A partir de aquí definiremos a la palabra satisfacción como (satisf.). La calidad de servicio tomo una fuerte relevancia gracias a la modernización de la gestión pública en donde se busca la transformación con el fin de mejorar y así generar valor para el público (Presidencia de Consejo de Ministros,2013). La presidencia del consejo de

ministros aprobó la política nacional de modernización de la gestión pública, dicha ley establece que se tiene que hacer un uso eficiente y eficaz de los recursos del estado. La calidad de servicio es parte de este plan, se toma mayor importancia a las opiniones de las personas (Presidencia de Consejo de Ministros,2013).

Para lograr servicios eficientes, accesibles y rápidos en nuestro país se debe incluir parámetros de fortalecimiento a la calidad de la atención por intermedio la legislación N° 27656 “Ley marco de modernización de la gestión del estado”, a través de este se implementa remozar la gestión pública, optimizando los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Para alcanzar calidad en la salud se deben cumplir requisitos necesarios y estandarizados por la OMS los cuales son: valiosa escala de perfección profesional, un adecuado uso de los peculios, el mínimo riesgo para el usuario médico, el nivel elevado de (satisf) del paciente, y la estimación de la marca conclusiva en la Salud (MINSA, 2009).

Con el fin de conseguir un importante objetivo denominado “Un estado al servicio de la ciudadanía”, en el contexto político legal, encamino y sugirió a las entidades del sector público a cumplir ascensos en los servicios ofrecidos, capacitando a los servidores públicos e implementado herramientas acordes con los requerimientos de cada entidad, y así garantizando un mejor servicio al ciudadano, aumentando la confianza y fiabilidad en dicha institución (Redi et al, 2011).

Tras la aprobación de los sistemas de gestión de calidad en el año 2001, se planteó la mejora en 3 puntos fundamentales, garantía, mejoras e investigación con una correcta estandarización, sin embargo, hoy en día no se cumplen estos lineamientos y es por ello se obtienen resultados bajos en el servicio de salud dado que con los establecimientos saturados, usuarios exigentes la gran demanda crece a diario, las organizaciones han impulsado la perfección de la calidad de los servicios en las últimas décadas, logrando bajos resultados del mismo modo dentro de los diferentes niveles de gobierno del sector público, no se ha logrado un gran avance en calidad como el sector privado más aun diversas empresas del sector público no han incorporado

principios de calidad en sus procesos, por ende, sus avances no han sido significativos (Carrasco, 2013).

Es observable que la calidad de atención en las entidades públicas se da de manera negativa ya que en la mayoría de las instituciones no se preocupan por brindar una buena atención debido a que consideran que no es necesaria la opinión del paciente (Huiza, 2009). Esta realidad se ve reflejada en el área de emergencias del Hospital Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas. Esta entidad en la actualidad se encuentra en el ojo de la población por los malos tratos que brindan surgieron quejas, reclamos, incluso denuncias en donde se manifiesta que se sufre de discriminación. Por el trato inadecuado por parte de algunos médicos que laboran en dicha institución, el tiempo de espera es demasiado para poder ser atendidos pese que es una emergencia, existe escasez de camas para la hospitalización, largas colas para poder ser atendidos, ausencia de comprensión por parte del área de asistencia social en la rebaja de precios para pacientes que lo necesitan que ingresaron por alguna urgencia, carecen de señaléticas para acceder al área de emergencia, los trámites para poder dar de alta al paciente son muy burocráticos .En la actualidad debido a la modernización del estado las instituciones del sector público se encuentran expuestas al público en cuanto a las operaciones que realizan.

En este sentido, el presente estudio se ha enfocado en determinar; la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencias del Hospital Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas.

Las preguntas de investigación se enuncian de la siguiente manera. ¿De qué manera se relaciona calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020? ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020? ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020? ¿De qué

manera se relaciona la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020? ¿De qué manera se relaciona la Seguridad y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020? ¿De qué manera se relaciona la empatía y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020?

La justificación del presente trabajo de investigación permitirá describir, reflexionar, discutir y comparar teorías y premisas basadas en conocimientos existentes de las de calidad del servicio y satisfacción del usuario. La investigación dará soporte para establecer la dependencia existente entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Con el modelo establecido por Cronyn y Taylor denominado SERVPERF se busca contrastar la aplicación de este, el cual permitirá medir la calidad de servicio que se brinda a todos los usuarios externos del área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto. Así mismo se busca también contrastar desde un punto de vista teórico, si los pacientes se encuentran satisfechos mediante un enfoque de satisfacción de los usuarios de Oliver. En el hospital un paciente denunció la que sufrió de discriminación y malos tratos por parte del personal de salud a raíz de este incidente surge la necesidad de realizar este trabajo. La investigación aporta porque sirve como una herramienta de mejora de sus procedimientos en la atención. Ya que esta investigación analizará datos reales y en base a estos se demostrarán los resultados. Este estudio se justifica en base a las teorías que se suscitan y se mencionan a lo largo de este.

Mientras que los objetivos que persigue el presente trabajo de investigación son los siguientes. Determinar la relación entre calidad de servicio con satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Explicar la relación entre los elementos tangibles con la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Explicar la relación entre la fiabilidad con la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital. Explicar la relación entre la

capacidad de respuesta y la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital. Explicar la relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital. Analizar la relación entre la Empatía y la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas ,2020.

Las hipótesis que se pretende probar son las que se menciona a continuación; Existe relación entre la calidad de servicio con la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre los elementos tangibles y la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre la fiabilidad con la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre la capacidad de respuesta con la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre la seguridad y la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. Existe relación entre la empatía con la (satisfacción) del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se organizó en dos secciones, una primera parte está conformada por los antecedentes internacionales y nacionales que hace referencia a los estudios previos y otra que da referencia a el marco teórico donde se da contenido a partir de la revisión de fuentes a definir cada una de las variables.

De acuerdo a la guía de investigación establecida por la Universidad César Vallejo la presente inicia con la definición de los antecedentes internacionales mencionados a continuación.

Acerca del contexto internacional Maggi (2018), en la tesis de Posgrado con el siguiente título “Estimar la calidad de la atención en función a la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, de objetivo general : evaluar la buena atención brindada del servicio de emergencia pediátrica en base a la satisfacción de los usuarios, realizando estudios , su muestra fue de 357 pacientes , el método que se utilizo fue deductivo y su enfoque fue cuantitativo , el tipo de investigación es descriptivo, observacional y transversal logrando así estudiar la calidad de la atención brindada y la relación con la satisfacción alcanzada, y se pudo llegar a la siguiente conclusión: en síntesis, que el servicio no ofrece confianza y tranquilidad al usuario, la atención que se brinda es inadecuada en cuanto al trato por lo tanto se determinó que esta institución no otorga fiabilidad al usuario. Este trabajo de investigación aporta de manera teórica en cuanto a conocer la realidad de las variables, a través de esta investigación se demuestra que la metodología servqual, es una herramienta apropiada para medir la satisfacción.

De igual modo, Ros (2016). en la tesis de investigación titulada: “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, de la Universidad Católica de San Antonio de España,

de objetivo general: conocer la relación en sus dos variables, los objetivos de procedimiento y también la calidad de vida por parte de su objeto de estudio, como muestra 141 encuestas realizadas a los familiares de los pacientes, esta investigación es de diseño descriptiva transversal, llegando así a concluir de esta manera: la variable calidad de servicio y las intenciones de comportamiento se encuentran íntimamente relacionadas por lo cual existe entre ambas una relación directa positiva, el aporte de la presente investigación es que la calidad de servicio está ligada de gran manera a la calidad de vida del paciente y que se relaciona más con los aspectos intangibles de la calidad y también con las escalas de bienestar proyectados de cada paciente, Considerando el pronóstico individual de cada uno y la evolución que desarrollen un tiempo determinado. Para finalmente poder inducir que el bienestar se ve traducido en niveles de satisfacción.

En el estudio de Álvarez (2017), en la tesis de Posgrado titulada: "Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, Nicaragua, febrero-Marzo 2017; objetivo general es : Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en el objeto de estudio , la muestra se dio a 36 pacientes hospitalizados, gracias a estos resultados se deduce a una a un factor que es aceptable de la atención recibida por parte de los pacientes. Finalmente se puede inferir que la satisfacción de parte de las personas que fueron atendidas, en dicha institución es adecuada. Se puede observar la correlación directa existente entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se deduce que la atención brindada en este establecimiento es la adecuada. Cabe resaltar, que este tipo de aproximaciones en los indicadores mencionados en tal estudio, precisamente en instituciones de tipo privada, marca una diferenciación con las públicas. Y es que la atención que se ofrece a tales indicadores en instituciones de tipo privada es considerada clave y muy primordial y para ser más competitivos y fidelizar usuarios y poder generar mayores ingresos. Aporta de manera significativa al presente estudio

ya que menciona que la implementación de mejoras continuas tomando en cuenta el análisis de dimensiones se puede lograr resultados más eficientes.

Como segundo punto la investigación también señala la definición de los antecedentes nacionales que se asemejan a la realidad de nuestro país, a continuación, se mencionan los siguientes.

En el contexto nacional, tenemos los siguientes estudios Lozano (2019) En su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019” de la universidad César Vallejo, cuyo objetivo general es: instituir la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La tesis es descriptivo correlacional con diseño no experimental. Se tomó en cuenta como población a 825 pacientes que asistieron a dicho consultorio, y una muestra de 119 pacientes. Llegando a la siguiente conclusión: la tesis consta de una alta correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en dicho consultorio a través de los resultados obtenidos fue identificado como regular, en cuanto a la atención de los pacientes les falta optimizar en cuanto a sus dos primeras dimensiones. Y de esta manera se contrasta que calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario, la presente investigación aporta en el conocimiento y con la mejora de métodos utilizados y ayudó a dar soluciones a mediano y corto plazo a esta organización.

Así mismo, Pezo (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. – Tarapoto, 2018”. De la Universidad César Vallejo, en Tarapoto, Perú. Cuyo objetivo es: establecer la relación existente entre la Calidad de servicio y la satisfacción en clientes. El método de tipo no experimental y diseño correlacional, para determinar la población utilizó la formula infinita y consideró como muestra 134 pacientes. Llegando finalmente a concluir: que las escalas de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes son bajas, esto se demostró a través de las encuestas realizadas por un total del 53% de personas. Finalmente se deduce que la calidad de servicio y la

satisfacción del cliente están asociadas, y a través de sus recomendaciones impulsa a más investigadores seguir indagando sobre la importancia del tema.

A su vez Agama (2018) en su trabajo de investigación titulado : “Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018”. Su objetivo es conocer la relación de la calidad de servicio percibido y la satisfacción en el objeto de estudio, el Diseño No experimental, de alcance correlacional. la cantidad de los usuarios externos que se atendieron en el 2018 se tomó como población, obteniendo como muestra a 120 usuarios externos quienes llenaron la encuesta establecida, gracias a ello se pudo determinar que la correlación es positiva a través de la variable satisfacción se puede observar que existe buena correlación con las dimensiones , en conclusión se puede determinar gracias al estudio que el servicio que se ofrece en dicha oficina es regular y que ambas variables están relacionadas de manera directa, es decir si la calidad de servicio es buena mayor será la satisfacción del usuario. La contribución de esta investigación es el enriquecedor marco conceptual y planteamiento del problema que aporta a futuros investigadores y para la organización.

Por otro lado, en el estudio de Romero (2017) de título “Grado de la satisfacción del usuario de los servicios en el centro de atención al ciudadano de la municipalidad de Cajamarca”. De la universidad nacional de Cajamarca, tuvo como objetivo comprobar el nivel de relación entre sus dos variables. Con metodología de estudio aplicada-descriptivo, su muestra se eligió aleatoriamente a 73 usuarios, de los 8 servicios que presta la municipalidad de Cajamarca, el autor llegó a la siguiente conclusión: existe alto grado de satisfacción por parte de los usuarios que fueron atendidos en la municipalidad.

Por consiguiente, se pasará en los siguientes párrafos a dar conocimiento acerca de las definiciones que respaldan a las variables de la investigación.

El cliente es quien estima y determina y evalúa la calidad ya que a este se le ofrece el servicio, esta determinación dependerá de cómo se le trate al

cliente y este opinara si es bueno o malo (Oliver, 1980). En ese entender la calidad se entiende como un grupo de percepciones que son esenciales a algo el cual permitirá calificar el valor. En ese entender las futuras decisiones y carestías de los usuarios a través de características que son susceptibles de medición (Deming, 1993).

Se define al servicio como hechos, métodos y desempeños relacionados o producidos por una entidad o persona (Carr-Hill, 1992).

El servicio está definido como una práctica gerencial, el cual tiene como objetivo el aumento en la progresión de la satisfacción del cliente, y para lograrlo, este engloba procesos que son: identificables, diferenciables, prioritariamente intangibles. Y son todos los usuarios (clientes, pacientes, consumidores) quienes mediante factores de naturaleza cualitativa o cuantitativa evalúan el servicio que se les brinda por parte de las entidades (Donabedian, 2002).

Existen cinco características de los servicios: Intangibilidad, referido a los servicios como acciones y no como objetos lo cual conlleva a decir que todo servicio no puede ser visto ni palpado por los clientes, sino que estos llegan como tareas o procesos que ayudan al cliente. Heterogeneidad, esta característica nos dice que los servicios son inicializados y ejecutados por los clientes y que no deberían existir 2 servicios parecidos. Esto quiere decir si 2 usuarios contratan un plan de internet, siempre habrá diferencias, tanto en el plan contratado (precio, velocidad, etc.) como en el uso que le darán diariamente los 2 usuarios al servicio, así cada uno tendrá una percepción distinta del servicio y no podrían tener similitud alguna al momento de describir que características le han parecido de calidad y cuáles no. Por ende, la heterogeneidad es el resultado de la interacción con todos los usuarios quienes optan por los servicios a gran medida. Simultaneidad, esta característica hace referencia a la diferencia que existe los bienes con los servicios, a diferencia de los servicios, los bienes primero deben ser producidos para su consumo, en

cambio los servicios primero se venden o se ofertan para luego ser producidos por la entidad ofertante. También se define como la simultaneidad como la interacción simultánea que existe entre el cliente y la producción del servicio, esto se da con frecuencia para la mejor experiencia de ambas partes. Caducidad, se entiende por esta característica que los servicios ofrecidos y producidos no pueden ser almacenados, guardados o devueltos. La caducidad hace de esta acción una improbabilidad para gran cantidad de (Zeithaml, 2009).

Por la década de los sesenta, con Donabedian como pionero de la calidad en la salud, se les dio gran importancia gracias a los resultados favorables obtenidos por este, más el auge y avance de la tecnología se pudo dar prioridad a la calidad en la salud. En aquellos años los costos de atención de salud eran elevados y esto conllevó a que se realizara una evaluación de rendimiento de los servicios brindados. En la coyuntura actual en la que vivimos, la atención en hospitales es muy demandada por los usuarios, lo cual resulta un desafío y prioridad para todos. La seguridad del paciente es importante, existe un consenso muy claro a nivel mundial de que todos los servicios de la salud de calidad tienden a ser eficaces y a la vez seguros, teniendo como principal objetivo las personas (Donabedian, 1993).

La calidad es uno de los principales conceptos para los servicios de la salud en la actualidad, así como está definido por la OMS es un medidor importante de desempeño profesional, utilizar de manera eficiente los recursos, sin riesgo para los pacientes y sobre todo una alta calidad de satisfacción para el cliente (Gilmore, 1996).

En relación con el plan de acción para aumentar la satisfacción de los pacientes a través de los servicios brindados en el sector salud en el dos mil veinte al dos mil veinticinco, esta fue publicada por el 57 participantes del Consejo Directivo de la OPS (Organización Panamericana de la Salud), existen estrategias y resoluciones póstumas que se centraron en brindar atención de calidad como un elemento primordial para la salud a nivel mundial, por lo tanto

es importante adoptar nuevos enfoques para poder superar así los obstáculos que hasta la actualidad persisten, desde el año 2007 se fueron aplicando medidas para perfeccionar la calidad de atención de la salud, implementando políticas y normas de calidad según la OPS, los censos realizados en la mayoría de países indican que un 39% de las personas atendidas en los sectores de salud califican como aceptable la calidad de atención. Esta técnica formula 3 acciones estratégicas: Desarrollar y efectuar ciertas actividades que sean consecutivas para optimizar la calidad de atención a los grupos sociales (pacientes, familias de los pacientes, comunidades) de salud. Fortalecer y renovar los sistemas y políticas de salud y promover así una cultura de buena calidad. Proponer nuevas estrategias y caminos de financiamiento que puedan originar el avance de calidad en la salud. A partir de esto se puede inferir como calidad en salud a la aglomeración de hechos, diferencias que cada usuario necesita y así lograr el bienestar general de su salud (Donabedian, 2001).

Por otro lado, asegurar y garantizar calidad de atención significa desarrollar las actividades de un servicio en óptimas condiciones lo cual permite reducir los riesgos y maximizar los beneficios en cuanto a la atención de un paciente en su salud (Vidal et al, 1993).

Dando mención a lo descrito antes, se define también que la calidad es la acumulación de esfuerzos para poder alcanzar y satisfacer las necesidades del usuario, utilizando las herramientas y tecnologías adecuadas para la prestación de un servicio óptimo hacia el cliente y de esta manera inferir que lo que busca la calidad es lograr la satisfacción en el cliente, se puede determinar también que una empresa otorga calidad al momento de brindar sus servicios superiores a los clientes, a los trabajadores de este, por lo tanto toda la organización hace que se brinde calidad (Tigani, 2006).

Calidad de servicio, es aquel contexto que una entidad presenta y otorga calidad y servicios, superando las expectativas de los usuarios, entonces en

todas las fases de las actividades a la que se dedique la empresa debe existir perfeccionamiento para producir valor para el cliente (Calviz, 2011).

La calidad del servicio incluye un conjunto de características para poder ajustarse a las especificaciones. La calidad percibida y las perspectivas de los clientes.

Donabedian como pionero de calidad en la salud, fue también primero en fundamentar los métodos de atención sanitaria, el cual los define en tres: estructura, procesos, y resultados los cuales son el pilar fundamental para la efectividad de un sistema basado en calidad y en la actualidad se siguen aplicando como parte de la mejora continua de calidad en atención en la salud. Estructura, mide la calidad del contexto en la cual se prestan los servicios. Procesos, miden la forma directa o indirecta de la actividad que conlleva a la atención del paciente. Resultados, miden la eficiencia alcanzada en relación a la atención del paciente, es decir, si en verdad las expectativas del paciente fueron completadas en la atención recibida (Paneque, 2004).

A continuación, se define las siguientes dimensiones; elementos tangibles: Dimensión en el cual se refiere a todo lo que se puede palpar con precisión dentro de una institución o empresa, tales como una infraestructura, local, personal, equipos, etc. fiabilidad: Dimensión en la cual se cumple todo lo acordado con el cliente en base al servicio prestado. Capacidad de Respuesta: Dimensión en la cual el personal, colaborador o profesional dispone de ayuda y soluciones hacia los clientes de manera rápida, adecuada y diligente. Seguridad: Dimensión en el cual el cliente debe sentirse confiado y seguro al realizar transacciones y al comunicarse con los colaboradores, empleados y profesionales de la institución. Empatía: Dimensión en la cual se ofrece buena comunicación, comprensión y atención personalizada a los clientes (Ribeiro, 2003).

Dar un concepto de satisfacción del usuario es poco preciso ya que este es multidimensional, esto quiere decir que se aprecia de forma particular

diferentes características en relación con la salud. Se entiende como si la medida de la escucha sanitaria y el resultado del estado de salud han llegado a satisfacer las perspectivas del paciente (Estrada, 2015). Por otro lado, se entiende como satisfacción a una expresión emocional de parte de los usuarios en la atención médica, como características que se relacionan con el cuidado médica y señalando a la satisfacción como un medidor confiable que determina y evalúa la calidad de atención. La satisfacción es la respuesta emocional de los usuarios, en aspectos relevantes en relación con el cuidado que hayan recibido, estos aspectos numeran que la satisfacción es un medidor preciso y confiable para cuantificar el término calidad de atención. En los estudios realizados por Donabedian se demostró que existe un alto grado de correlación entre la calidad general por parte de la atención médica y la propia satisfacción. Es obligación de una institución del sector de salud público, contar con todos los servicios médicos y que estos sean accesibles y cómodos para los usuarios. Desde el momento que inician con los trámites respectivos para acceder a los servicios se busca que la atención sea oportuna, contando con un ambiente cómodo, con una iluminación exacta, privacidad, orden y aseo. Así mismo se debe priorizar que el personal debe estar capacitado para brindar la información necesaria a los usuarios, tanto como el personal administrativo o algún especialista (médicos, enfermeras, etc.) (Gonzales, 2012).

Fiabilidad, está definido como la capacidad para desarrollar el servicio ofrecido de manera profesional y precisa. La fiabilidad se da también con el cumplimiento de todo lo establecido por una institución cuando hace referencia a sus servicios (Cronbach, 1971). Lealtad, definido como un compromiso y fidelidad de una persona hacia una empresa, también definido como un distintivo hacia los líderes quienes establecen y apoyan a establecer una relación entre los empleados y usuarios de una empresa (Eichheld, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En el trabajo presente se utilizó el no experimental porque se basa en las observaciones de los hechos en estado natural ya que no existe la intervención o manipulación de la persona que investiga. (Hernández et al, 2010).

Asimismo, es transversal porque se realizó la medición de las variables en solo un momento dado y prospectivo porque el mismo investigador realizó la medición de las variables de estudio, por lo cual los datos son primarios (Supo, 2014).

Según su naturaleza; cuantitativo, ya que se utilizará herramientas matemáticas. Estadísticas con el fin de obtener resultados.

Investigación orientada a la comprobación, ya que la orientación es contrastar teorías y también explicar los fenómenos estudiados.

3.1.2. Diseño de investigación:

La investigación es de diseño descriptivo y correlacional transversal ya que la finalidad es comparar la correlación de las 02 variables y se realizó el estudio en un tiempo (Hernández et al, 2014). A partir de aquí se definirá a la palabra correlación como (corr.)

El presente diseño de investigación fue no experimental ya que no se manipuló ninguna de las variables (Supo, 2014). En la presente investigación se midió la correlación de las 02 variables sin llegar a modificarlas.

Donde:

P: población

M: Muestra

3.2. Variables y operacionalización

V1: Calidad de servicio

Se define a la calidad como un medidor que necesita del compromiso de toda la organización, a través de un proceso de evaluación y perfección, así poder lograr la satisfacción del usuario, la calidad se describe en base a la actitud, que se da, de la asimilación entre las expectativas y el desempeño, también se conceptualiza como la discrepancia existente entre las expectativas y deseos de los demandantes. (Hernández, et al 2009).

Desarrollaron cinco elementos que fueron determinantes para la calidad de servicio, son los siguientes: Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta: Seguridad. Empatía (Contreras, 2010).

V2 Satisfacción del usuario

Se entiende a la variable satisfacción del usuario a la escala del estado de ánimo de un usuario esta de da al comparar la atención recibida del servicio y el producto de sus expectativas, también la satisfacción del usuario se forma gracias a la acumulación de la experiencia (Oliver y Richard,1980).

La matriz de operacionalización se puede ver en el anexo 03.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se encuentra compuesta por los usuarios del área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas. Se define a la población como un grupo de todos los casos que cumplen con un conjunto de ciertas características. (Hernández et al , 2006).

Por otro lado la población de estudio es el grupo de objeto a este se tiene una influencia a través del estudio de investigación (Hernández, 1982).

Tabla 1:

Registro de pacientes atendidos en el área de emergencia, 2019.

MESES	CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL AREA EMERGENCIA POR MES	TOTAL 2019
Enero	162	1719
Febrero	188	
Marzo	124	
Abril	136	
Mayo	117	
Junio	126	
Julio	117	
Agosto	131	
Setiembre	111	
Octubre	154	
Noviembre	164	
Diciembre	189	

Fuente: Registro de pacientes atendidos en el hospital Hugo Pesce Pesceto.

Criterios de inclusión:

- Usuarios (mujeres y hombres).
- Usuarios con disposición a realizar la encuesta.
- Usuarios atendidos en emergencia

Criterios de exclusión:

- Pacientes dados de alta

3.3.1. Muestra

Se considera a la muestra como un conjunto finito de una población en el cual se puede definir y recopilar datos que servirán para poder analizarlos de manera puntual (Hernández, 2014).

Se tomó a 42 usuarios que requerían de atención por el área de emergencia.

Del mismo modo se define a la muestra como una parte de la población, esta se estudia para poder llevar hacia las conclusiones (Supo, 2014).

3.3.2. Muestreo

Se define al muestreo como la colección de elementos que procesan la información y sobre estas se realizarán inferencias (Valderrama y León 2009).

Se define también al muestreo como el proceso que se tiene que seguir para poder así seleccionar un acumulado de sujetos u objetos de la población con la finalidad de estudiarlo y poder determinar la cantidad de la población (Supo, 2014).

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la población a estudiar fue los pacientes internados actualmente y su disposición de tiempo es indispensable para aplicar el cuestionario. Asimismo, se aplicará la encuesta a los usuarios con disposición de aún no dados de alta médica en el área de emergencia.

Unidad de análisis: Se considerará a los usuarios atendidos en el año 2019.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

El instrumento es un medio por el cual un investigador recolecta datos cualitativos y cuantitativos para la identificación de los posibles indicadores que determinen el valor de satisfacción de los usuarios (Arias, 2012).

3.4.1. Encuesta:

Es la técnica para la recolección de datos es conocida como encuesta ya que consta de una serie de preguntas ordenadas y estructuradas para posterior análisis estadístico (Arias, 2012).

Así pues, las encuestas se basan en declaraciones orales o escritas de parte de una muestra, con el objetivo de recabar información (Valderrama y León 2009).

En este trabajo de investigación se realizará la encuesta por ser un medio ordenado y secuencial.

3.4.2. Instrumento:

Se define como una agrupación de preguntas, elaboradas de manera minuciosa, acerca de los sucesos de interés para la presente investigación, para que así pueda ser contestada por la muestra. (Arias, 2012)

En el caso de la presente investigación se utilizó la encuesta por ser un instrumento conformado por una serie de preguntas, las cuales se aplicaron con la intervención de encuestador, de manera que el instrumento fue hetero administrado (Supo, 2014).

La variable 1 calidad de servicio, tiene un cuestionario con 5 dimensiones y sus respectivos indicadores, los elementos tangibles con 04 indicadores y 05 ítems, la dimensión confiabilidad con 04 indicadores y 05 ítems, la dimensión capacidad de respuesta con 04

indicadores y 04 ítems, la dimensión seguridad con 04 indicadores y 04 ítems, la dimensión empatía con 04 indicadores y 04 ítems.

La variable dependiente satisfacción del usuario, tiene un cuestionario con 03 dimensiones y sus respectivos indicadores, humana con 03 indicadores y 04 ítems, técnico científico con 03 indicadores y 08 ítems y el entorno con 01 indicadores y 05 ítems.

3.5. Método y análisis de datos

Los datos se analizarán y atenderán mediante el método electrónico, que se clasificaron y sistematizaron. A través del programa que nos permite cuantificar SPSS V 26, y también de Microsoft Excel. Así mismo se utilizarán diagramas y tablas con el fin de demostrar las hipótesis planteadas de la presente investigación. Una vez obtenidos los resultados se podrán llegar a conclusiones y poder brindar recomendaciones (Chavarría, 2017).

Los datos que se obtendrán en la investigación se tienen que procesar en el SPSS 26 mediante el cual se obtendrán resultados acerca de las variables estudiadas (Echenique, 2017).

3.6. Aspectos éticos

El estudio cumplirá con los lineamientos establecidos por la UCV

El trabajo de investigación se desarrolla con la asesoría de un especialista.

Se aplicarán las encuestas a los pacientes del área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto. Estas encuestas se llenarán de manera anónima para proteger la confidencialidad y mantener el anonimato para así proteger la integridad del paciente.

El investigador solicito al Hospital Hugo Pesce Pesceto, un permiso para poder acceder a la institución y poder realizar las encuestas respectivas. Una vez obtenida dicha información el investigador lo manejo de manera cierta los datos.

IV. RESULTADOS

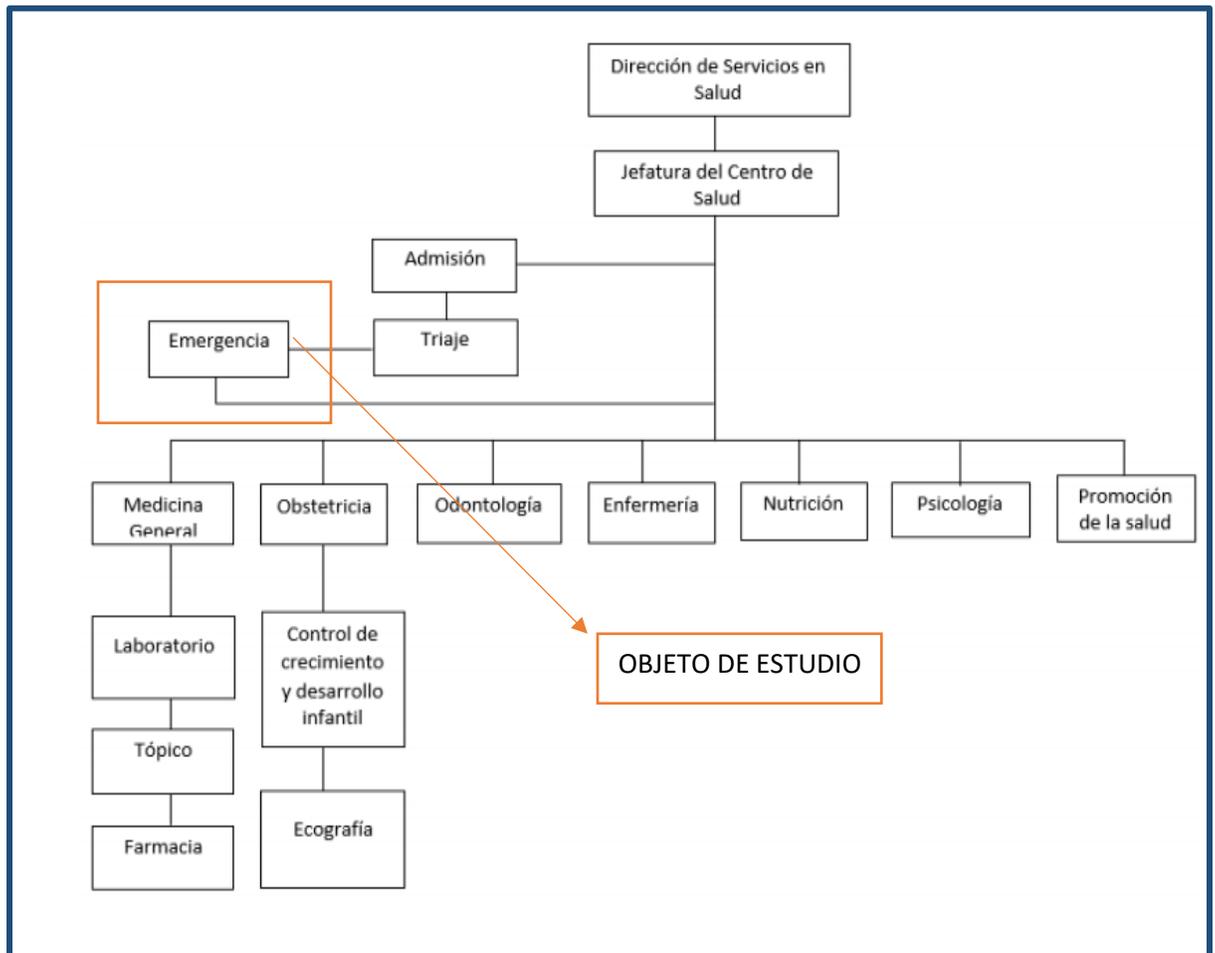
En el presente trabajo de investigación, en primer lugar, se dará a conocer una sección sobre el trabajo de campo, posteriormente se proporcionará los resultados a partir de las preguntas e hipótesis a continuación se detalla lo siguiente:

TRABAJO DE CAMPO

El trabajo presente se desarrolló en el Área de Emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, ubicado en el departamento de Apurímac, Distrito de Andahuaylas y provincia de Andahuaylas, situada en el Jr. Hugo Pesce Pescetto, la provincia en la que se encuentra ubicada el hospital cuenta con 142,477 habitantes aproximadamente según el último censo realizado (INEI, 2017). Andahuaylas es la más poblada a pesar de no ser la capital del departamento, es la provincia con mayor movimiento económico del departamento. El hospital Hugo Pesce Pesceto tiene 74 años de creación. Es el primer y único Hospital en la provincia, a razón de ello la alta demanda por todos los distritos pertenecientes a la provincia.

La investigación se desarrolló en la unidad del área de emergencia, a esta unidad la conforman en total 16 servidores públicos, entre administrativos y médicos. La atención en esta dirección es diurna y nocturna por la demanda de atención. El objeto de estudio de la presente investigación es en el área Emergencia, el Hospital está organizado de la siguiente manera como se muestra en el siguiente organigrama:

Figura 1: Organigrama del hospital Hugo Pesce Pescetto.



El trabajo se realizó siguiendo el cronograma de actividades establecido en el trabajo de investigación los días 18 y 19 de diciembre del 2020.

Limitaciones

Las limitaciones que presentó el investigador en el trabajo de campo fueron las siguientes: la primera limitación se generó a causa de la coyuntura actual del rebrote del (COVID-19), el Hospital a través de la Dirección de recursos humanos, emitió una carta acerca del permiso para el ingreso a dicha institución en donde establecía solo 2 días para realizar el trabajo de campo.

La estrategia que tomó el investigador fue la siguiente: el investigador optó por reducir el tamaño de la muestra por la limitante del tiempo, al 30 por ciento de la muestra, estableciendo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La segunda limitación que se presentó fue el cambio radical en cuanto a la afluencia de los pacientes al área de emergencia, a diferencia de la afluencia de los pacientes en el año 2019.

La estrategia que tomó el investigador fue la siguiente:

el investigador optó por reducir el tamaño de la muestra al 30 por ciento de, por la reducción significativa de la afluencia de los pacientes al Hospital Hugo Pesce Pesceto, estableciendo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La tercera limitación fue a causa de una parte de los pacientes a quienes se tenía que realizar la encuesta, no querían participar de manera presencial, por temor a contagiarse por el (COVID-19).

La estrategia que tomó el investigador fue la siguiente: Se tuvo que tomar medidas que no estaban planeadas para poder realizar el trabajo de campo, se consiguió el listado telefónico de los pacientes que estaban siendo atendidos en los últimos días para poder realizar las encuestas mediante llamadas telefónicas.

La cuarta limitación, fue la reducción del horario de atención, ya que en los días que se estuvo realizando el trabajo de campo fue muy corto el tiempo.

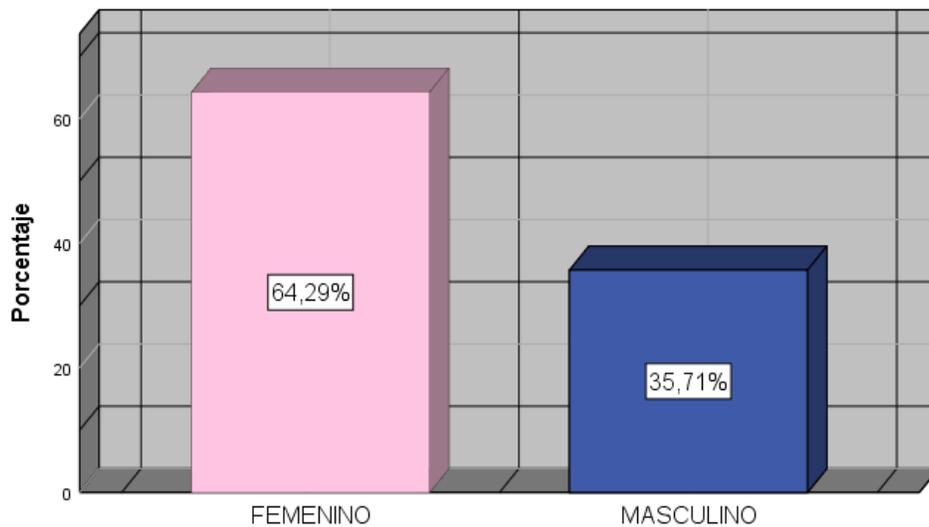
La estrategia que tomó el investigador fue la siguiente: se optó por contratar a un personal de apoyo para poder avanzar con las encuestas de manera más rápida y oportuna.

A continuación, se da a conocer el análisis estadístico del respectivo trabajo de investigación.

Datos generales

Es indispensable considerar a los encuestados del objeto de estudio y a continuación se detallan de acuerdo a su género.

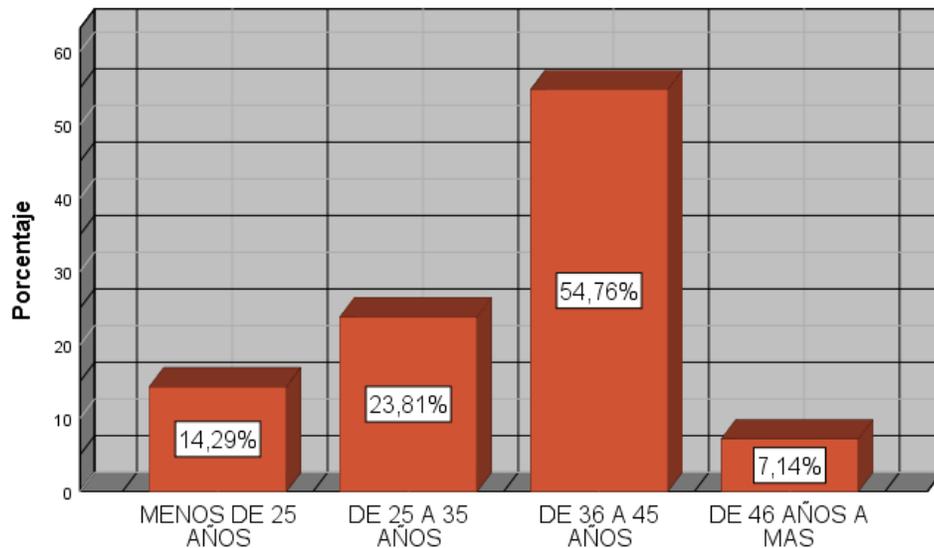
Figura 2: Género de los usuarios de emergencia (NO COVID)



Interpretación: En la figura 02 podemos observar que la mayoría los usuarios pacientes son mujeres, esto se evidencia la mayor parte de personas que asisten a una emergencia médica según el cuadro de análisis brindada por la institución fueron cólicos o fiebre y la mayoría de emergencias del sexo masculino fue por accidentes en estado de ebriedad.

En referencia al objeto de estudio se fundamenta con la participación de los usuarios de acuerdo a edades, a continuación, se presentan los siguientes.

Figura 3: *Edades de los usuarios del área de emergencia (NO COVID)*

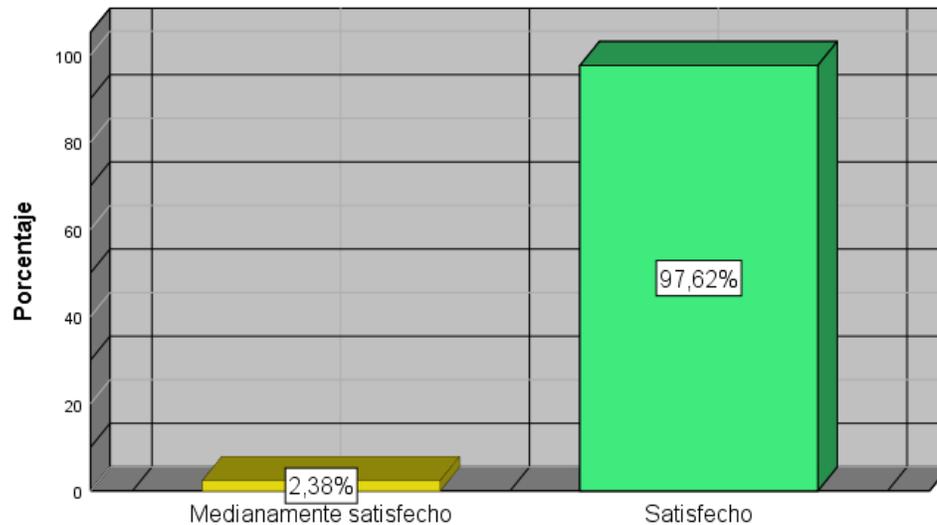


Interpretación: En la figura 03 podemos observar que la mayoría los encuestados oscilan entre 36 a 45 años, asimismo de 25 años a 35 años 23,81%, 14,29% menos de 25 años y 7,14% de 46 años a más, esto da a entender que la mayor parte de personas que asisten al área de emergencia son personas adultas con complicaciones tales como fallas respiratorias o problemas renales o infecciosas.

Variables y dimensiones

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los usuarios del área de emergencia.

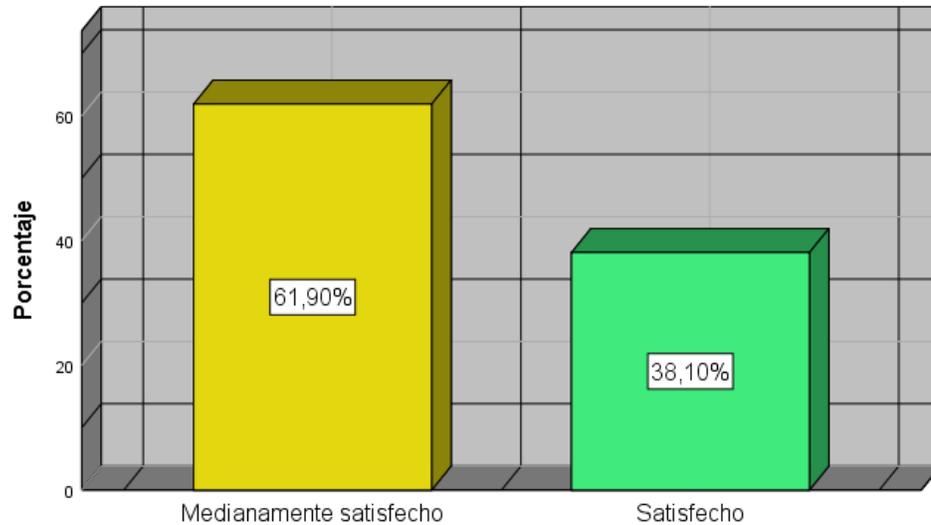
Figura 4: Frecuencia de la Calidad de servicio (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 04, el 97% de los encuestados manifiesta estar en satisfecho, el 2.38% está medianamente satisfecho con la calidad de servicio, esto se refleja ya que la pandemia ocasionada por el COVID 19 permitió que ya no haya aglomeraciones y haya más disposición por parte del personal médico en la atención de los usuarios.

Los elementos tangibles son parte fundamental para un establecimiento de salud y tiene que estar acondicionado para la atención de los usuarios, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

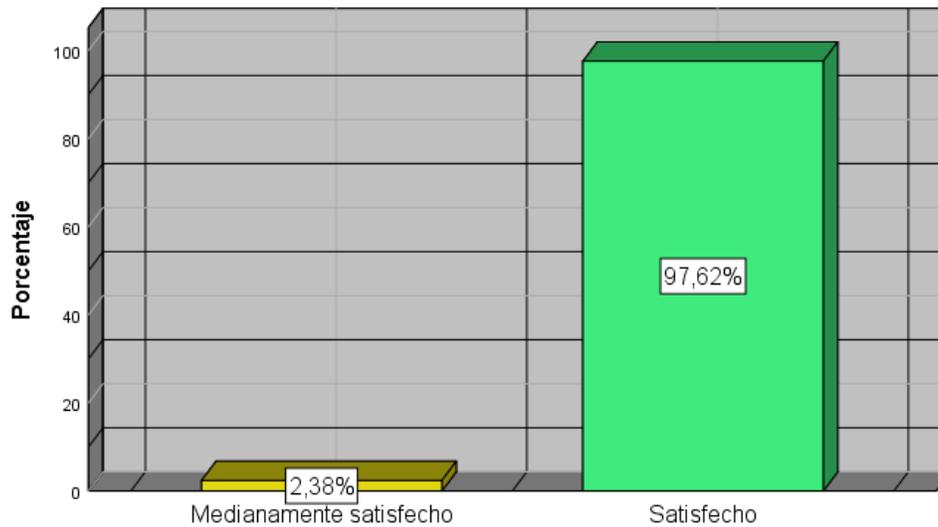
Figura 5: Frecuencia de los elementos tangibles (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 05, el 61,9% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho y el 38,10% manifiesta estar satisfecho, esto indica que los encuestados esperan que los ambientes estén mejor acondicionados o más iluminados.

La fiabilidad es fundamental para un establecimiento de salud y tiene que representar de gran importancia para los usuarios, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

Figura 6: *Frecuencia de la fiabilidad (NO COVID)*

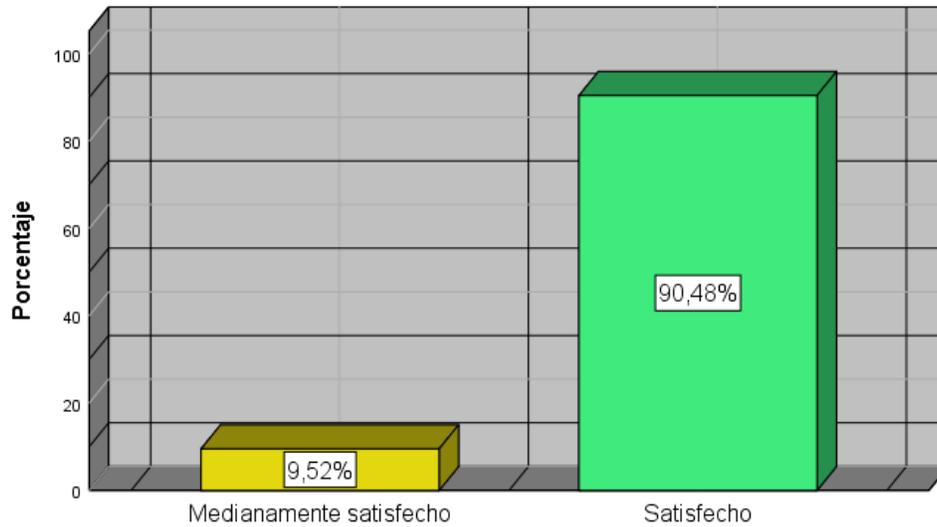


Interpretación; De acuerdo la figura 06, el 97,62% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y el 2.38% manifiesta estar medianamente satisfecho, esto indica que la fiabilidad de acuerdo a la percepción de los encuestados es buena.

La capacidad de respuesta es fundamental para un establecimiento de salud y en especial en el área de emergencia ya que ahí llegan pacientes de acuerdo a

un nivel de gravedad y necesitan ser atendidos con rapidez, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

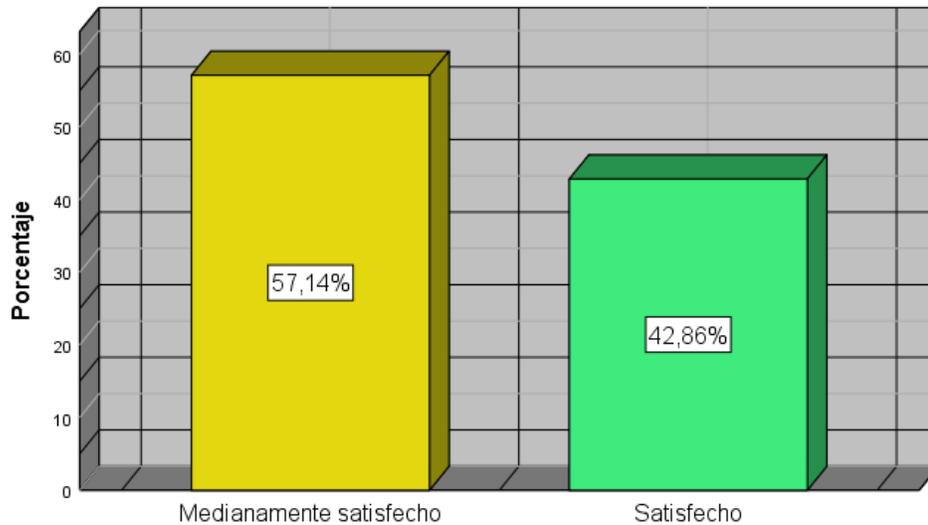
Figura 7: *Frecuencia de la capacidad de respuesta (NO COVID)*



Interpretación; De acuerdo a la figura 07, el 90,46% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y el 9.52% manifiesta estar medianamente satisfecho, esto indica que la capacidad de respuesta de acuerdo a la percepción de los encuestados es buena.

La seguridad es fundamental para un establecimiento de salud y en especial en el área de emergencia ya que ahí llegan pacientes de acuerdo a un nivel de gravedad y necesitan tener ese nivel de seguridad a su problema de salud, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

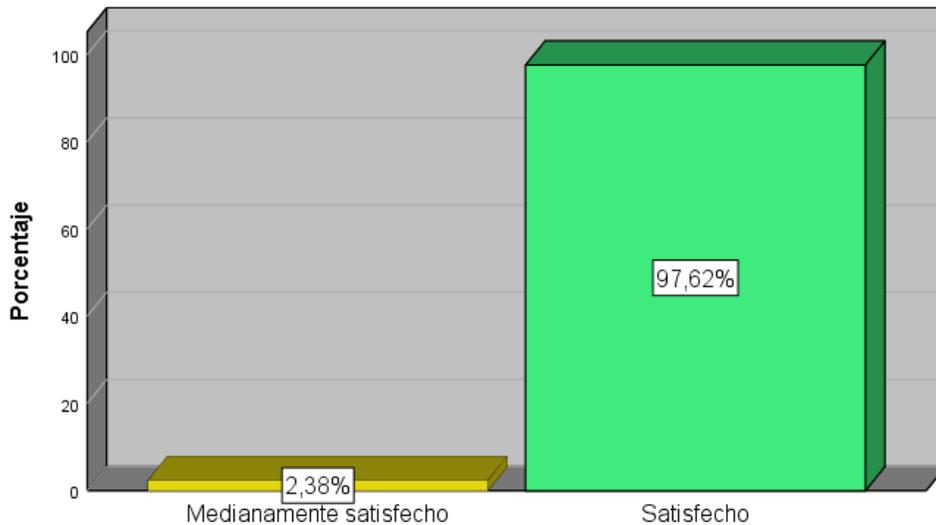
Figura 8: Frecuencia de la seguridad (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 08, el 57,14% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho y el 42,86% manifiesta estar satisfecho, esto indica que los usuarios están conformes con la seguridad, pero no del todo ya que ha habido comentarios de falta de capacidad por parte de los trabajadores, pero también parte de los encuestados está satisfecho con la atención.

La empatía es fundamental para un establecimiento de salud y en especial en el área de emergencia ya que ahí llegan pacientes de acuerdo a un nivel de gravedad y necesitan tener ese nivel de seguridad a su problema de salud, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

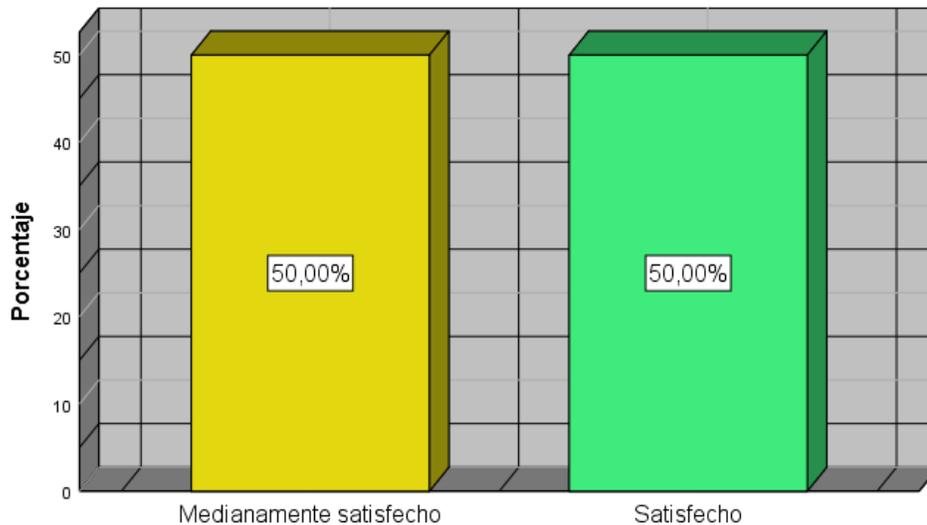
Figura 9: *Frecuencia de la empatía (NO COVID)*



Interpretación; De acuerdo a la figura 09, el 97,62% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y el 2.39% manifiesta estar medianamente satisfecho, esto indica que los usuarios están conformes con la empatía.

La satisfacción del usuario es parte fundamental para un establecimiento de salud y cumplir las expectativas de los usuarios, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

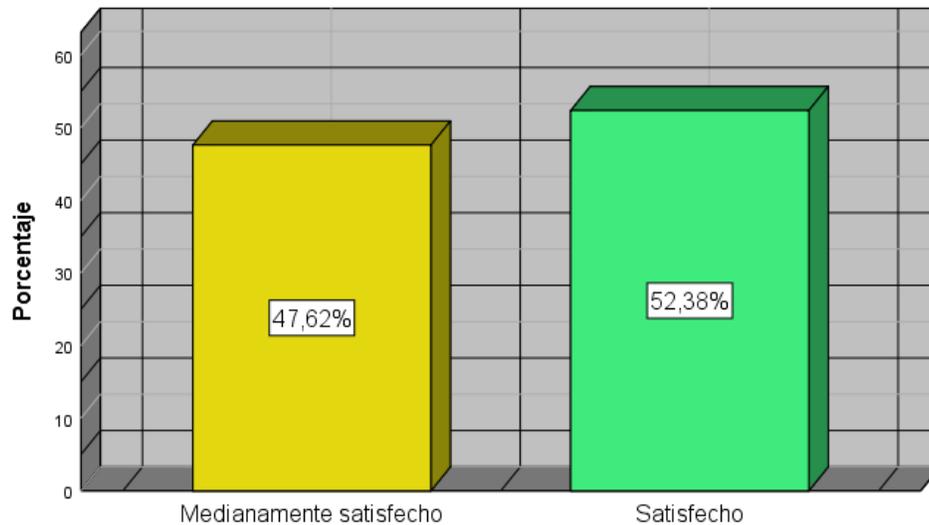
Figura 10: *Frecuencia de la satisf. de los usuarios (NO COVID)*



Interpretación; De acuerdo a la figura 10, el 50% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho y el otro 50% manifiesta estar satisfecho, esto indica que se cumplen medianamente las expectativas de la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción humana parte fundamental para un establecimiento de salud y cumplir las expectativas de los usuarios, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

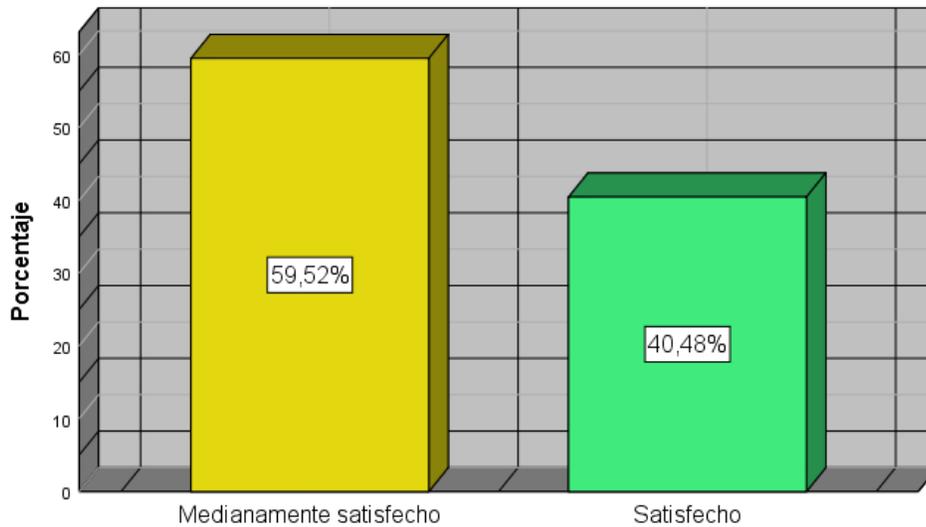
Figura 11: Frecuencia de la satisf. Humana (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 11, el 52.38% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y el 47,62% manifiesta estar medianamente satisfecho, esto indica que se cumplen medianamente las expectativas de la satisf. humana.

La satisfacción técnico científico parte fundamental para un establecimiento de salud y cualidades técnicas del personal médico, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

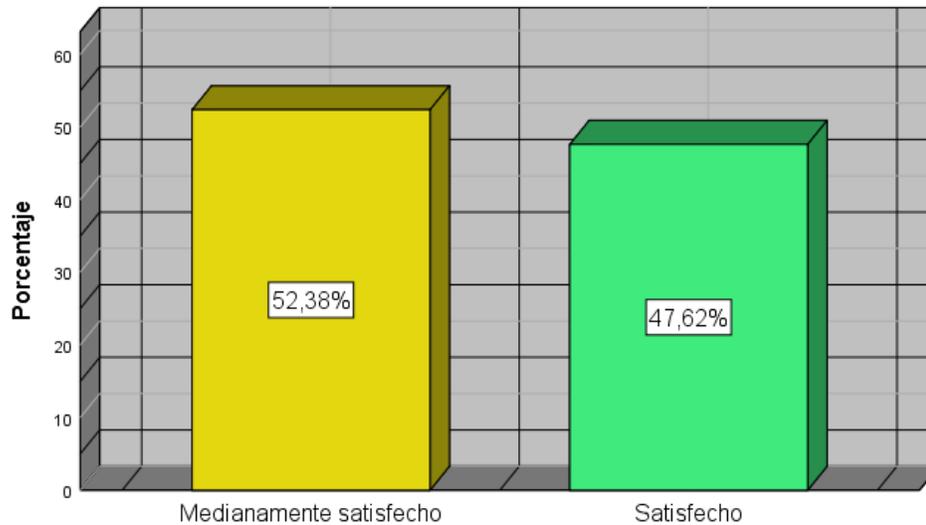
Figura 12: Frecuencia de la satisfacción técnico científico (NO COVID)



Interpretación; De acuerdo a la figura 12, el 40,48% de los encuestados manifiesta estar satisfecho y el 59,52% manifiesta estar medianamente satisfecho, esto indica que se cumplen las expectativas de la satisf. técnico científico.

El componente entorno es parte fundamental para un establecimiento ya que representa a todos los aspectos tangibles de una institución médica, a continuación, se presenta un análisis de la apreciación por parte de los usuarios.

Figura 13: *Frecuencia del componente entorno (NO COVID)*



Interpretación; De acuerdo a la figura 13, el 52,38% de los encuestados manifiesta estar medianamente satisfecho y el 47,62% manifiesta estar satisfecho, esto indica que se cumplen las expectativas de los aspectos tangibles del establecimiento de salud.

Tabla 2: Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Calidad de servicio	0,811	42	0,000
Dimensión 1: Elementos tangibles	0,663	42	0,000
Dimensión 2: Fiabilidad	0,762	42	0,000
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	0,868	42	0,000
Dimensión 4: Seguridad	0,799	42	0,000
Dimensión 5: Empatía	0,782	42	0,000
Variable 2: Satf. del usuario	0,943	42	0,036

Interpretación: De acuerdo a los resultados de significancia de la prueba de Shapiro-Wilk, se observan valores inferiores al nivel de significancia de 0,05 (Sig.<0,05). Por lo cual las dos variables y las dimensiones de la variable Calidad de servicio no poseen distribución normal. Por lo cual, se debe utilizar la prueba de Spearman para evaluar las hipótesis de investigación.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la calidad de servicio con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Resultado

Tabla 3: *Corr. entre la variable v1 y v2.*

A partir de aquí se definirá a la palabra coeficiente como (coef.)

		Variable 1: Calidad de servicio	Variable 2: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable 1: Calidad de servicio	Coef.de corr.	1,000
		Sig. (bilateral)	0,636**
		N	42
	Variable 2: Satf. del usuario	Coef.de corr.	0,636**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	42

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

Interpretación

El resultado de la significancia es 0,000. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre la calidad de servicio con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef.Rho el valor fue 0,636. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable.

Hipótesis específica

H0: No existe relación entre los elementos tangibles y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

H1: Existe relación entre los elementos tangibles y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Resultado

Tabla 4: *Corr. entre la D1 y la V2.*

		Dimensión 1: Elementos tangibles	Variable 2: satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 1: Elementos tangibles	Coef.de corr. Sig. (bilateral) N	1,000 . 42
	Variable 2: Satf. del usuario	Coef.de corr. Sig. (bilateral) N	0,440** 0,004 42

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

Interpretación

El resultado de la significancia es 0,004. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre los elementos tangibles con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef.Rho el valor fue 0,440. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media.

Hipótesis específica

H0: No existe relación entre la fiabilidad y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

H1: Existe relación entre la fiabilidad y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Resultado

Tabla 5: *Corr. entre la D2 y la V2.*

			Dimensión 2: Fiabilidad	Variable 2: satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 2: Fiabilidad	Coef.de corr.	1,000	0,555**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	42	42
	Variable 2: Satf. del usuario	Coef.de corr.	0,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	42	42

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

Interpretación

El resultado de la significancia es 0,000. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre la fiabilidad con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef.Rho el valor fue 0,555. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable.

Hipótesis específica

H0: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Resultado

Tabla 6: *Corr. entre la D3 y la V2*

		Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Variable 2: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Coef.de corr. 1,000 Sig. (bilateral) . N 42	0,532** 0,000 42
	Variable 2: Satf. del usuario	Coef.de corr. 0,532** Sig. (bilateral) 0,000 N 42	1,000 . 42

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

Interpretación

El resultado de la significancia es 0,000. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre la capacidad de respuesta con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef.Rho el valor fue 0,535. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable.

Hipótesis específica

H0: No existe relación entre la seguridad y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

H1: Existe relación entre la seguridad y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Resultado

Tabla 7: *Corr. entre la D4 y la V1.*

		Dimensión 4: Seguridad	Variable 2: Satf. del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 4: Seguridad	Coef.de corr.	1,000
		Sig. (bilateral)	. 0,001
		N	42
	Variable 2: Satf. del usuario	Coef.de corr.	0,487**
		Sig. (bilateral)	. 0,001
		N	42

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

Interpretación

El resultado de la significancia es 0,001. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre la seguridad con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef.Rho el valor fue 0,487. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media.

Hipótesis específica

H0: No existe relación entre la empatía y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

H1: Existe relación entre la empatía y la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto, Andahuaylas 2020.

Nivel de significancia

0,05

Regla de interpretación

Si la significancia es menor que el nivel de significancia, rechazamos la H0 y nos quedamos con la alterna.

Resultado

Tabla 8: *Corr. entre la D5 y la V1.*

		Dimensión 5: Empatía	Variable 2: Satf. del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 5: Empatía	Coef.de corr.	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	Variable 2: Satf. del usuario	Coef.de corr.	0,464**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	42

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

Interpretación

El resultado de la significancia es 0,002. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre la empatía con la satf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef.Rho el valor fue 0,464. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media.

V. DISCUSIÓN

Al realizar el análisis de los resultados, se evidencia que la calidad de servicio logrará mejorar la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto, esta afirmación se encuentra demostrada en la prueba de hipótesis general que de acuerdo al resultado de la significancia es 0,000. Lo cual es menor que 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y, por tanto, existe relación entre la calidad de servicio con la satisf. del usuario, de acuerdo al coef. Rho el valor fue 0,636. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable. Por lo tanto, al implementar metodología de la calidad de servicio, la satisf. del usuario mejoraría considerablemente.

Así se corrobora lo señalado por los autores que sustentan teóricamente las variables, Calidad de servicio, (Calviz, 2011). En referencia a la variable calidad de servicio, es aquel contexto que una entidad presenta y otorga calidad y servicios, superando las expectativas de los usuarios, entonces en todas las fases de las actividades a la que se dedique la empresa debe existir perfeccionamiento para producir valor para el cliente. Dando a entender que la calidad de servicio debe de llenar todas las expectativas y demandas del usuario para poder así lograr la satisf. de este. Respecto a la variable calidad de servicio se entiende que este es resultado de un proceso evaluador por medio del cual el usuario realiza una medición entre su expectativa y su percepción.

Del mismo modo en contraste de la primera hipótesis específica señala que existe relación entre los elementos tangibles con la satisf. del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef. Rho el valor fue 0,440. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media. Por lo tanto, se afirma que existe relación entre la primera dimensión y la segunda variable, esto se afirma con el trabajo de Agama (2018) Calidad de servicio percibido y satisf. del usuario en la subgerencia de Bienestar social. Que a través de su investigación realizada demuestra que los elementos tangibles tienen una influencia mediana con la satisf. del usuario. Debido que ante la percepción del usuario deberían los espacios encontrarse totalmente

más higiénicos y ordenados, puesto que es un hospital todos los ambientes deberían encontrarse pulcros en todo momento.

En contraste a la segunda hipótesis específica se demuestra que existe relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef. Rho el valor fue 0,555. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable. Esto se ilustra también en el trabajo de Álvarez (2017), en la tesis de Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada. En donde se menciona que en cuanto a las perspectivas y percepciones la dimensión de fiabilidad para el estudio fue buena, también este autor sugiere dar mayor énfasis en las charlas, capacitaciones a fin de mejorar la fiabilidad ya que dicha dimensión se relaciona con la satisfacción del usuario.

En mención al tercer objetivo se identifica que existe relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef. Rho el valor fue 0,535. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable. Esto debido a que sienten que les aclararon las dudas les atendieron con eficiencia alguna consulta, se preocuparon en atenderles con rapidez. tal como lo afirma Romero (2017) de título Grado de la satisfacción del usuario de los servicios en el centro de atención al ciudadano de la municipalidad de Cajamarca. En donde señala que la capacidad de respuesta es cuando los trabajadores cuando concluyen el término del servicio, los trabajadores brindan el servicio con rapidez, los trabajadores cuentan con disponibilidad para ayudar a sus clientes.

De la misma manera con respecto a las siguientes hipótesis específicas:

Existe relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de acuerdo al coef. Rho el valor fue 0,487. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media.

Existe relación entre la empatía con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Por su parte, de

acuerdo al coef. Rho el valor fue 0,464. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media.

Esto se contrasta con el trabajo de Lozano (2019) en su trabajo de investigación titulado Calidad de servicio y satisf. del usuario en el consultorio odontológico. Se identificó que los usuarios lo perciben como regular a ambas hipótesis, por lo que el tesista recomendó que los espacios estén más limpios y exista igualdad de atención para todos.

VI. CONCLUSIONES

1. Como objetivo general se logró establecer la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Respecto al análisis de variables podemos identificar que la calidad de servicio se relaciona de manera directa con la satf. de los usuarios cuyos resultados muestran un coef.de corr. de rho de Spearman de 0,636**. Este, afirma que existe una corr. positiva alta, es decir, que sí, se incrementa la calidad de servicio también aumenta la satf. del usuario y asimismo si ocurriese lo contrario también ambas variables tendrían una tendencia a bajar. En ese sentido se puede observar que para los usuarios encuestados la calidad de servicio que recibieron en su atención en el hospital es buena, por lo tanto, su satf. es alta.
2. Como objetivo específico uno, se logró explicar la relación entre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Respecto a la primera dimensión (elementos tangibles) y la segunda variable (satf. del usuario) se concluyó que, si existe relación directa entre los elementos tangibles y la satf. de los usuarios ya que los resultados muestran un coef.de corr. de rho de Spearman de 0,440*. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva media. y una significancia (bilateral) 0,04 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos aseverar que los usuarios que fueron encuestados consideran que el local físico, las máquinas. No se encuentran completamente de su agrado.
3. Como objetivo específico dos, se logró explicar la relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Respecto a la segunda dimensión (fiabilidad) y la segunda variable (satf. del usuario) se concluyó que, existe relación directa entre la fiabilidad y la satf. del usuario ya que los resultados muestran un coef.de corr. de rho de Spearman de 0,555** lo que afirma que existe una corr. positiva

considerable. Por lo tanto, podemos aseverar que, los usuarios que fueron encuestados, afirman que el personal que los atendió demostró fiabilidad.

4. Como objetivo específico tres, se logró explicar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Respecto a la tercera dimensión (capacidad de respuesta) y la segunda variable (satisf. del usuario) se concluyó que, existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisf. del usuario ya que los resultados muestran un coef.de corr. de rho de Spearman de 0,538** lo que afirma que existe una corr. positiva considerable. Por lo tanto, podemos aseverar que los usuarios que fueron encuestados consideran que la atención que recibieron fue rápida y adecuada.
5. Como objetivo específico cuatro, se logró explicar la relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020, respecto a la cuarta dimensión (seguridad) y la segunda variable (satisf. del usuario) se concluyó que, existe relación directa entre la seguridad y la satisf. del usuario ya que los resultados muestran un coef.de corr. de rho de Spearman de 0,487 ** lo que afirma que existe una corr. positiva media. De esta manera se acerca que los usuarios que fueron encuestados consideran que al momento de su atención se sintieron regularmente seguros.
6. Como objetivo específico cinco, se logró Analizar la relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Respecto a la quinta dimensión (empatía) y la segunda variable (satisf. del usuario) se concluyó que, existe relación directa entre la empatía y satisf. del usuario ya que los resultados muestran un coef.de corr. de rho de Spearman de 0,464** lo que se afirma que existe una corr. positiva media. Entonces podemos aseverar que el personal de salud al momento de prestar el servicio no demostró asertividad y empatía con todos los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, orientar sus actividades y recursos hacia el logro de los objetivos de la satisfacción del usuario, implementando herramientas de calidad de servicio. Y así mismo realizar una evaluación periódica de la satisf. de los usuarios, esto contribuirá a estandarizar la evaluación de la satisf. del usuario, para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio.
2. Se sugiere realizar mantenimiento del local periódicamente (02 veces al año) en cuanto a mantenimientos correctivos y preventivos para cumplir con las expectativas esperadas por parte de los usuarios.
3. Se recomienda al personal que labora en el área de emergencia, generar acciones para mejorar el nivel de satisf. del usuario centrándose en cada una de las dimensiones, como por ejemplo hacer que el paciente entre en confianza con el profesional para un mejor diagnóstico y posterior tratamiento.
4. Se recomienda al personal del área de emergencia, brindar mayor énfasis en la información que brindan y que sea de manera rápida ya que el área de emergencia lo demanda.
5. Se recomienda al personal del área de emergencia consolidar la estandarización de los procedimientos de atención para así lograr la seguridad al momento de brindar la atención.
6. Se sugiere al personal del hospital Hugo Pesce Pesceto, que, desde el momento del ingreso del paciente al hospital, comportarse de manera empática con los usuarios y sus familiares y estar con la predisposición para poder apoyarles ante cualquier consulta.
7. Se recomienda mejorar la orientación de cada área mediante señaléticas para que los usuarios puedan orientarse de una mejor manera.
8. Se recomienda a los futuros investigadores dar continuidad y ahondar con los estudios de calidad de servicio y satisf. del usuario, tomando como referencia el presente estudio de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agama, F. F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe*. (Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN).
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua*. (tesis de maestría, Universidad de Nicaragua, Nicaragua, Nicaragua). <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*. Editorial episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION.
- Cabezas, C. (2019). *CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>.
- Calviz, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Editorial universidad Rafael Urdaneta.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*, ESPAÑA: Ediciones Paraninfo, S. A.
- Carr-Hill, R. (1992). *The Measurement of Patient Satisfaction*. Journal of Public Health Medicine.
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1576853](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1576853).
- Chavarría, Y. M. (2017). *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba*. (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29617/cueva_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cronbach, L. J. (1971). *Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas*. Mc Grall.

- Davies H, N. (2000). BMJ quality and safety, *Organisational culture and quality of health care*; 9: 111-119. <http://dx.doi.org/10.1136/qhc.9.2.111>
- Deming, W. E. (1993). *The New Economics for Industry, Government, and Education*. Boston: MIT Press.
- Donabedian, A. (1983). *La calidad atención médica*. EDICIONES COPILCO.
- Donabedian, A. (2001). Una exploración conceptual en la calidad de atención medica. *Calidad asistencial* ,16, 529-538. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La Calidad de la Atencion Medica Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La-Calidad-de-la-Atencion-Medica-Donabedian.pdf).
- Donabedian, A. (2002). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford University Press. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Donabedian. (1993). *Seminario sobre Garantía de Calidad Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos*. Buenos Aires Argentina.
- Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Editorial universidad continental. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-los-andes/mecanica-de-fluidos-e-hidraulica/resumenes/uc0584-metodologia-de-la-investigacion-ed1-v1-2017/4534210/view>.
- Eichheld, F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Editorial norma.
- El peruano. (2020). *Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud - SIS*. Diario oficial del bicentenario, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-organizacion-y-decreto-supremo-n-002-2016-sa-1332027-2/>.
- Estrada Reyes, J. N. (2015). *Análisis de la gestión de proyectos a nivel mundial*.
- Flores, G. (2005). Medical Care Research and Review. *The Impact of Medical Interpreter Services on the Quality of Health Care: A Systematic Review*. 62, 18-22. <https://doi.org/10.1177/1077558705275416>
- Gilmore, C. M. y Novaes. H. (1996). *Manual de gerencia de la calidad*. Editorial Washington DC. OPS PALTEX. [file:///C:/Users/TELEGRUP/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf](file:///C:/Users/TELEGRUP/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf).

- Gonzales, F. J. (2012). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Delta Publicaciones.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009) Calidad de Servicio y Recursos Humanos. *revista venezolana de gerencia*, 16,458-475. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, C. y Hernandez, R. y Baptista, (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Hernández, R., Fernández, c. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, S. R. (1982). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc.gregor. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/BusinessReview12_02.pdf.
- Huiza, G. (2009). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud del Hospital La Base Naval del Callao*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1891>
- INEI. (s.f.). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Instituto Nacional de Estadística e Informática recuperado el 12 de noviembre del 2017. <http://censo2017.inei.gob.pe/poblacion-del-departamento-de-apurimac-totalizo-405-mil-759-personas-al-2017/>
- Redi, J. Hantao Liu, Rodolfo Zunino, y Ingrid Heynderickx, (2011) *Interactions of visual attention and quality perception*, Proc. Electronic Imaging, recuperado el 02 de febrero del 2011; <https://doi.org/10.1117/12.876712>
- Lozano, E. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42661>
- MAGGI VERA, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital*

- General de Milagro*. (Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- MINSA. (2009). Política nacional de calidad en la salud. *Documento Técnico: Política Nacional de calidad en la salud RM N.º 727-2009/MINSA* http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdf.
- Oliver, Richard L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*. Sage Publications, Inc. <https://www.jstor.org/stable/3150499?seq=1>
- Paneque, R. E. (2004). *Revista Cubana de Salud Pública. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios*. Recuperado enero del 2004 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- Pezo, G. J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29603>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013*. Presidencia de consejo de ministros. Recuperado en marzo del 2015, de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). *Resolución de secretaria de gestión pública. Miraflores*. Presidencia de consejo de ministros. Recuperado el 06 de marzo del 2018, de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>.
- Ribeiro, A. L. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida*. (Tesis de maestría, Universidad de Porto, Brasil).

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1701/Liseth_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

(Rodríguez Et al., 2006). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. México. *Salud en tabasco*, 12,551-554. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>.

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis de maestría, Universidad Católica San Antonio, Murcia, España). <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/tesis.pdf?sequence=1&isallowed=y>.

Romero, M.P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca*. (tesis de maestría, Universidad nacional de Cajamarca) <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1195/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DEL%20CENTRO%20DE%20ATENCIÓN%20AL%20CIUDADANO%20DE%20LA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Supo, J. (2014). *Seminarios de investigación científica. Bioestadística EIRL*. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Duke. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf.

Valderrama, S., & León Mucha, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Editorial San Marcos.

Vidal – Pineda, L., y Reyes, H. (1993). *Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad*. *Salud Pública*. Méx. 35(3): 326-331. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5665/6190>

Contreras M, Cesar E. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, 12-14. DOI: 10.5585/remark.v10i2.2212

Zeithaml Valerie, A. Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2009). *Marketing de Servicios*. Litografica Ingramex. <http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

ANEXOS



Anexo 1: Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Br/Lic. Julia Estefani Rivera de la Cruz, egresado de la escuela de Posgrado y del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Abancay declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

- No ha sido plagiado mi total, ni parcialmente.
- He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
- No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico título profesional.
- Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de enero de 2021.

Apellidos y Nombres: Rivera de la Cruz, Julia Estefani	
DNI: 70220503	
ORCID: 0000-0001-7856-5747	



Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Rodolfo Dynnik Asencios Lindo**, docente de la Escuela de Posgrado y Programa académico Maestría de la Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesor (a) de la Tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020” del autor Julia Estefani Rivera de la Cruz , constato que la investigación tiene un índice de similitud de **XX%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de enero de 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik	
DNI 09922352	Firma 
ORCID 0000-0002-9093-1495	



ANEXO 03

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
V1: CALIDAD DE SERVICIO Definido como un instrumento competitivo dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento que requiere una cultura organizativa para lograr calidad y satisfacción por parte de los usuarios (Hernández, Chumaceiro & Atención ,2009).	DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de apariencia moderna - Instalaciones físicas visualmente atractivas. - Personal con apariencia pulcra. - Materiales visualmente atractivos 	1-4	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el servicio. - Capacidad de desempeñar una función requerida. - Servicio adecuado. - Personal capacitado 	5-9	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta inmediata. - Tiempo. - Calidad. - Tono comunicacional 	10-13	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	DIMENSION 04: SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Salud e higiene laboral. - Desarrollo de habilidades y destrezas. - Mejora las condiciones laborales. - Adecuada distribución de ambientes. 	14-17	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
			<ul style="list-style-type: none"> - Participación efectiva. 	18-22

	DIMENSION 05: EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de atención individualizada. - Interés en los usuarios. - Compromiso 		<p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>
<p>V2: SATISFACCION DEL USUARIO</p> <p>Derivado del producto de una comparación realizada entre una expectativa y el desarrollo del producto o servicio los cuales se entienden como experiencias racionales o cognoscitivas (Andía,2002).</p>	DIMENSION 01: SATISFACCION HUMANA	-Aspectos fundamentales de la persona	23-29	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>
	DIMENSION 02: SATISFACCION TECNOCOCIENTIFICA	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficiencia - Eficacia - Continuada 	30-33	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>
	DIMENSION 03: ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación del área de emergencia - Iluminación del ambiente Ventilación del ambiente 	34-37	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

1. Instrumento de recolección de datos

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUGO PESCE PESCE TO ANDAHUAYLAS, 2020.

Estimado Señor (a):

Tenga usted un buen día, por favor, dedique unos momentos de su valioso tiempo a completar esta encuesta en forma sincera y consiente, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUGO PESCE PESCE TO ANDAHUAYLAS, 2020."

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Género:

Masculino	Femenino
1	2

2. Edad:

3. Tipo de seguro

SIS	1
SOAT	2
NINGUNO	3

A continuación, marque de acuerdo a las siguientes condicionantes

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca	No sabe
5	4	3	2	1	99

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente

Respecto:

V1: Calidad de servicio						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
Dimensión 01: Elementos tangibles						
¿Las señaléticas en el área del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar a los pacientes?						
¿La atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?						
¿La atención en el área de emergencia conto el equipamiento adecuado para su atención?						
¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?						
Dimensión 02: Fiabilidad						
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?						
¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?						
¿la atención que recibió en el área de emergencia, fue por un personal médico?						
¿El personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?						
¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?						
Dimensión 03: Capacidad de respuesta						
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?						
¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?						
¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?						
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?						
Dimensión 04: Seguridad						
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿El personal médico que atendió su caso Le facilito la disposición de tiempo para poder						

aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?						
¿al momento de su atención respetaron su privacidad?						
¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?						
¿por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?						
Dimensión 05: Empatía	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?						
¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?						
¿logro usted comprender la ilustración que el personal médico le explico acerca de su demanda medica?						
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?						
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						

V2: Satisfacción del usuario						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
Dimensión 01: Satisfacción humana						
¿el trato que recibió por parte de personal fue amable?						
¿el personal que le atendió respeto las medidas sanitarias?						
¿en el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada?						
¿El profesional de salud mostro interés muestra Interés en atender su problema?						
¿el personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?						
¿te brindaron alguna facilidad de recuperación?						
¿el personal de salud demuestra fiabilidad medica?						

Dimensión 02: Satisfacción Técnico – Científica	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿la atención que recibió fue satisfactoria?						
¿se te da seguimiento una vez dado de alta?						
¿Te dan solución al problema de salud que presentas?						
¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?						
¿piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?						
Dimensión 03: Componente entorno	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿Los ambientes y servicios higiénicos se ven limpios?						
¿la Iluminación de los ambientes es adecuada?						
¿el ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?						
¿los servicios higiénicos cuentan con papel higiénico y jabón?						

Fuente: *Elaboración propia*

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Michael Iván Mendieta Pérez

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Apurímac, promoción 2019 II, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUGO PESCE PESCE TO ANDAHUAYLAS, 2020. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo: JULIA ESTEFANI RIVERA DE LA CRUZ

DNI:70220503

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN

Definido como un instrumento competitivo dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento que requiere una cultura organizativa para lograr calidad y satisfacción por parte de los usuarios (Hernández, Chumaceiro & Atención, 2009).

Dimensiones

Dimensión 1: Elementos tangibles

Son todos los elementos que se pueden percibir de manera precisa tales como equipos de tecnología, instalaciones adecuadas, presentación e identificación del personal (Hernández, Chumaceiro & Atención, 2009).

Dimensión 2: Fiabilidad

Es el cumplimiento de prestar algún servicio según lo acordado, sin errores. En esta dimensión se mide la forma como se brinda el servicio (Urriago, 2012).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Referido a la buena atención brindada por parte del personal de salud hacia los pacientes, dando respuestas precisas y rápidas para evitar que el paciente se ofusque (Urriago, 2012).

Dimensión 4: Seguridad

Esta dimensión hace referencia a la transmisión de confianza hacia los clientes, examinando la forma en cómo se desarrolla el servicio prestado.

Dimensión 5: Empatía.

Obtener conocimiento y comprensión de lo requerido por los pacientes teniendo en cuenta la importancia del sentimiento del individuo. Urriago (2012)

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DESCRIPCIÓN

Derivado del producto de una comparación realizada entre una expectativa y el desarrollo del producto o servicio los cuales se entienden como experiencias racionales o cognitivas (Andía, 2002).

Dimensiones

Dimensión 1: Humana

Considerada de manera primordial al garantizar el cuidado de una persona en el servicio de salud lo cual se enfoca en la prestación del servicio con eficiencia.

Dimensión 2: Técnico-científica

Norma importante que ayuda a la calificación en el rendimiento del proveedor de salud, evaluando la atención técnica, alguna característica de recursos humanos o material. Para calificar el rendimiento se debe contar con un ambiente determinado, y así conocer los problemas a ocurrir si se eliminan ciertas limitaciones (Donabedian, 1996)

Dimensión 3: Entorno

Según el Ministerio de Salud son ambientes limpios, privados y que generen confianza a los usuarios en sentirse cómodos por parte de la institución que brinda los servicios y así buscar mejorar el servicio prestado como también generar un valor agregado a costos accesibles y sostenibles (MINSA, 2011).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de apariencia moderna - Instalaciones físicas visualmente atractivas. - Personal con apariencia pulcra. - Materiales visualmente atractivos 	<p>¿Las señaléticas en el área de del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?</p> <p>¿La atención en el área de emergencia conto el equipamiento adecuado para su atención?</p> <p>¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?</p>	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>
DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el servicio. - Capacidad de desempeñar una función requerida. - Servicio adecuado. - Personal capacitado 	<p>¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?</p> <p>¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?</p> <p>¿la atención que recibió en el área de emergencia, fue por un personal médico?</p> <p>¿El personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?</p> <p>¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?</p>	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>
DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta inmediata. - Tiempo. 	<p>¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?</p>	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad. - Tono comunicacional 	<p>¿la atención en el laboratorio fue rápida?</p> <p>¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?</p> <p>¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?</p>	3: Satisfecho
DIMENSIÓN 04: SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Salud e higiene laboral. - Desarrollo de habilidades y destrezas. - Mejora las condiciones laborales. - Adecuada distribución de ambientes. 	<p>¿El personal médico que atendió su caso le facilitó la disposición de tiempo para poder aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?</p> <p>¿al momento de su atención respetaron su privacidad?</p> <p>¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?</p> <p>¿por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?</p>	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>
DIMENSIÓN 05: EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Participación efectiva. - Nivel de atención individualizada. - Interés en los usuarios. - Compromiso 	<p>¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?</p> <p>¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?</p> <p>¿logró usted comprender la ilustración que el personal médico le explicó acerca de su demanda médica?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p>	<p>1: Insatisfecho</p> <p>2: Medianamente satisfecho</p> <p>3: Satisfecho</p>

Fuente: Elaboración propia

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
DIMENSIÓN 01: SATISFACCIÓN HUMANA	-Aspectos fundamentales de la persona	¿el trato que recibió por parte de personal es amable y cálido? ¿el personal que le atendió respeto las medidas sanitarias? ¿en el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada? ¿El profesional de salud mostro interés muestra Interés en atender su problema? ¿el personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona? ¿te brindaron alguna facilidad de recuperación? ¿el personal de salud demuestra fiabilidad medica?	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
DIMENSIÓN 02: SATISFACCIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICA	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficiencia - Eficacia - Continuada 	¿la atención que recibió fue satisfactoria? ¿se te da seguimiento de salud por el mal que llegaste? ¿Te dan solución al problema de salud que presentas? ¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido? ¿piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
DIMENSIÓN 03: ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación del área de emergencia - Iluminación del ambiente - Ventilación del ambiente 	¿Los ambientes y servicios higiénicos se ven limpios? ¿la Iluminación de los ambientes es adecuada? ¿el ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación? ¿los servicios higiénicos cuentan con papel higiénico y jabón?	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las señaléticas en el área de del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar a los pacientes?	x						
2	¿La atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?	x						
3	¿La atención en el área de emergencia conto con el equipamiento adecuado para su atención?	x						
4	¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?	x						
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?	x						
6	¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?	x						
7	¿la atención que recibió fue por un personal médico?	x						
8	¿El personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?	x						
9	¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?	x						
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?	x						
11	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	x						
12	¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?	x						

13	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	x						
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal médico que atendió su caso le facilitó la disposición de tiempo para poder aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?	x						
15	¿al momento de su atención respetaron su privacidad?	x						
16	¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?	x						
17	¿por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?	x						
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?	x						
19	¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?	x						
20	¿logro usted comprender la ilustración que el personal médico le explico acerca de su demanda medica?	X						
21	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	X						
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X						
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN HUMANA		Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿el trato que recibió por parte de personal es amable y cálido?	X						

24	¿el personal que le atendió respeto su privacidad?	X						
25	¿en el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada?	X						
26	¿El profesional de salud mostro interés muestra Interés en atender su problema?	X						
27	¿el personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?	X						
28	¿te brindaron alguna facilidad de recuperación?	X						
29	¿el personal de salud demuestra fiabilidad medica?	X						
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN TÉCNICO -CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
30	¿la atención que recibió fue satisfactoria?	X						
31	¿se te da seguimiento de salud por el mal que llegaste?	X						
32	¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	X						
33	¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?	X						
34	¿piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	X						
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
35	¿Los ambientes y servicios higiénicos se ven limpios?	X						
36	¿Iluminación de los ambientes es adecuada?	X						
37	¿el ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?	X						
38	¿los servicios higiénicos cuentan con papel higiénico y jabón?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Michael Iván Mendieta Perez DNI: 06802088

Especialidad del validador: Mg en ciencia política y gobierno

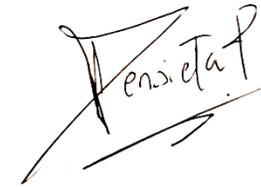
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Simón José cama flores

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Apurímac, promoción 2019II, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUGO PESCE PESCE TO ANDAHUAYLAS, 2020. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo: JULIA ESTEFANI RIVERA DE LA CRUZ

DNI:70220503

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las señaléticas en el área de del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar a los pacientes?	x		X		x		
2	¿La atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?	x		X		x		
3	¿La atención en el área de emergencia conto con el equipamiento adecuado para su atención?	x		X		x		
4	¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?	x		X		x		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?	x		X		x		
6	¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?	x		X		x		
7	¿la atención que recibió fue por un personal médico?	x		X		x		
8	¿El personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?	x		X		x		
9	¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?	x		X		x		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?	x		X		x		
11	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	x		X		x		
12	¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?	x		x		x		
13	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal médico que atendió su caso le facilitó la disposición de tiempo para poder aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?	x		x		x		
15	¿al momento de su atención respetaron su privacidad?	x		x		x		
16	¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?	x		x		x		
17	¿por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?	x		x		x		
19	¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?	x		x		x		
20	¿logro usted comprender la ilustración que el personal médico le explico acerca de su demanda medica?	X		x		x		
21	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		x		x		
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		x		x		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN HUMANA		Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿el trato que recibió por parte de personal es amable y cálido?	X		x		x		
24	¿el personal que le atendió respeto su privacidad?	X		x		x		

25	¿en el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada?	X		x		x		
26	¿El profesional de salud mostro interés muestra Interés en atender su problema?	X		x		x		
27	¿el personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?	X		x		x		
28	¿te brindaron alguna facilidad de recuperación?	X		x		x		
29	¿el personal de salud demuestra fiabilidad medica?	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN TÉCNICO -CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
30	¿la atención que recibió fue satisfactoria?	X		x		x		
31	¿se te da seguimiento de salud por el mal que llegaste?	X		x		x		
32	¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	X		x		x		
33	¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?	X		x		x		
34	¿piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	X		x		x		
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
35	¿Los ambientes y servicios higiénicos se ven limpios?	X		x		x		
36	¿Iluminación de los ambientes es adecuada?	X		x		x		
37	¿el ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?	X		x		x		
38	¿los servicios higiénicos cuentan con papel higiénico y jabón?	X		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Simón José Cama Flores DNI: 24461156

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Apurímac, promoción 2019II, aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUGO PESCE PESCE TO ANDAHUAYLAS, 2020. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo: JULIA ESTEFANI RIVERA DE LA CRUZ

DNI:70220503

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Las señaléticas en el área de del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar a los pacientes?	x		X		x		
2	¿La atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?	x		X		x		
3	¿La atención en el área de emergencia conto con el equipamiento adecuado para su atención?	x		X		x		
4	¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?	x		X		x		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?	x		X		x		
6	¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?	x		X		x		
7	¿la atención que recibió fue por un personal médico?	x		X		x		
8	¿El personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?	x		X		x		
9	¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?	x		X		x		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?	x		X		x		
11	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	x		X		x		
12	¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?	x		x		x		
13	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿El personal médico que atendió su caso le facilitó la disposición de tiempo para poder aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?	x		x		x	
15	¿al momento de su atención respetaron su privacidad?	x		x		x	
16	¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?	x		x		x	
17	¿por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?	x		x		x	
19	¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?	x		x		x	
20	¿logro usted comprender la ilustración que el personal médico le explico acerca de su demanda medica?	X		x		x	
21	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	X		x		x	
22	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		x		x	
VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO							
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION HUMANA		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿el trato que recibió por parte de personal es amable y cálido?	X		x		x	
24	¿el personal que le atendió respeto su privacidad?	X		x		x	

25	¿en el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada?	X		x		x		
26	¿El profesional de salud mostro interés muestra Interés en atender su problema?	X		x		x		
27	¿el personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?	X		x		x		
28	¿te brindaron alguna facilidad de recuperación?	X		x		x		
29	¿el personal de salud demuestra fiabilidad medica?	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCION TECNICO -CIENTIFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
30	¿la atención que recibió fue satisfactoria?	X		x		x		
31	¿se te da seguimiento de salud por el mal que llegaste?	X		x		x		
32	¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	X		x		x		
33	¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?	X		x		x		
34	¿piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	X		x		x		
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
35	¿Los ambientes y servicios higiénicos se ven limpios?	X		x		x		
36	¿Iluminación de los ambientes es adecuada?	X		x		x		
37	¿el ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?	X		x		x		
38	¿los servicios higiénicos cuentan con papel higiénico y jabón?	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Henry Wilfredo Agreda Cerna DNI: 18142062

Especialidad del validador: Mg. En ciencias Empresariales

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

ANEXO 05: CONFIABILIDAD

V1: CALIDAD DE SERVICIO

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00
3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	5,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	3,00
3,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	5,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00
2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
3,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	5,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00
2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	22

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00
3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00
2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00
2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00
2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00
3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00
2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	14

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ANEXO 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

