



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de prestación del servicio en la satisfacción del usuario del
departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Salvador Reyes Elva Gladys (orcid.org/0000-0001-9844-8636)

ASESORES:

Mg. Moran Requena Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia, por su amor y apoyo constante a lo largo de este proceso académico, a mi asesor por su sabiduría, guía y compartir su conocimiento en el campo formativo. Finalmente dedico esta tesis a mi propia determinación y perseverancia, ha sido un camino desafiante pero cada dificultad me ha fortalecido y me ha llevado a crecer como persona y como profesional.

Agradecimiento.

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, sin su amor, guía y presencia en mi vida, esta tesis no habría sido posible, a mi familia por su apoyo incondicional en mi proceso de investigación, cada paso que he dado en este camino ha sido gracias a su presencia y confianza en mí, también quiero agradecer a mi asesor por su dedicación, su sabiduría y experiencia han sido fuente constante de inspiración y motivación.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de graficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pag
Tabla 1 <i>Cruce de Calidad de prestación del servicio y satisfacción del usuario</i>	21
Tabla 2 <i>Cruce de fiabilidad y satisfacción del usuario</i>	22
Tabla 3 <i>Cruce de Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario</i>	24
Tabla 4 <i>Cruce de Seguridad y satisfacción del usuario</i>	25
Tabla 5 <i>Cruce de Empatía y satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 6 <i>Cruce de Elementos tangibles y satisfacción del usuario</i>	28
Tabla 7 <i>Información de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>	30
Tabla 8 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	31
Tabla 9 <i>Información de ajuste de modelo de la hipótesis 1</i>	31
Tabla 10 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis 1</i>	32
Tabla 11 <i>Información de ajuste de modelo de la hipótesis 2</i>	32
Tabla 12 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis 2</i>	33
Tabla 13 <i>Información de ajuste de modelo de la hipótesis específico 3</i>	33
Tabla 14 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específico 3</i>	34
Tabla 15 <i>Información de ajuste de modelo de la hipótesis específico 4</i>	34
Tabla 16 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4</i>	35
Tabla 17 <i>Información de ajuste de modelo de la hipótesis específico 5</i>	35
Tabla 18 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específico 5</i>	36

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema del diseño correlacional-causal</i>	16
Figura 2 <i>Descriptivo de Calidad de prestación del servicio y satisfacción del usuario</i>	21
Figura 3 <i>Descriptivo de fiabilidad y satisfacción del usuario</i>	23
Figura 4 <i>Descriptivo de Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario</i>	24
Figura 5 <i>Descriptivo de Seguridad y satisfacción del usuario</i>	26
Figura 6 <i>Descriptivo de Empatía y satisfacción del usuario</i>	27
Figura 7 <i>Descriptivo de Elementos tangibles y satisfacción del usuario</i>	29

Resumen

El presente estudio se realizó en el departamento de anestesiología de un hospital de Lima, el objetivo principal de esta investigación fue determinar la influencia de la calidad de prestación del servicio en la satisfacción del usuario. El tipo de investigación es de nivel explicativo, correlacional-causal, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, para obtener los resultados de este estudio se aplicó una encuesta, obteniendo una población de 400 usuarios atendidos por el departamento de anestesiología en un mes, la muestra fue conformada por 197 usuarios, utilizando el método de probabilidad aleatoria simple. La técnica de recopilación de datos para ambas variables fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, validado por expertos y establecido su confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach. Se observó que la relación a la satisfacción del usuario se percibe como fuerte (40.1%), el $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$, evidenciando que la variable Calidad de prestación del servicio es explicada por el modelo Pseudo R² de Cox y Snell de 76,3% y de Nagelkerke de 86,6%, concluyendo que la Calidad de prestación del servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023.

Palabras claves: Calidad de prestación, satisfacción del usuario , influencia.

Abstract

The present study was carried out in the anesthesiology department of a hospital in Lima. The main objective of this research was to determine the influence of service quality on user satisfaction. The type of research is explanatory, correlational-causal, with a quantitative approach and non-experimental design. To obtain the results of this study, a survey was applied to a population of 400 users served by the anesthesiology department in one month, with a sample of 197 users selected using simple random probability method. The data collection technique for both variables was the survey and the instrument was the questionnaire, validated by experts and established its reliability by Cronbach's alpha coefficient. It was observed that the relationship with user satisfaction is perceived as strong (40.1%), $p\text{-value}=0.000 < 0.05$, showing that the variable Quality of service provision is explained by the Cox and Snell Pseudo R² model of 76.3% and Nagelkerke's model of 86.6%, concluding that the Quality of service provision significantly influences user satisfaction in the anesthesiology department of a hospital in Lima, 2023.

Keywords: *Service quality, user satisfaction, influence.*

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas en Asia y Europa continúan sufriendo graves ineficiencias, corrupción, falta de transparencia y abuso de poder. Los servicios públicos que presta la administración suelen ser insuficientes y están plagados de burocracia, trámites innecesariamente complejos, largos tiempos de espera, malos tratos y trámites interminables (Syahidul et al., 2020). Desafortunadamente, el sistema administrativo actual no puede ofrecer sus servicios a los ciudadanos de manera consistente, competente y eficaz. Este escenario se agrava por el déficit de recursos económicos, materiales y humanos, lo que no hace sino exacerbar el problema de la ineficiencia. Como consecuencia, los servicios públicos continúan siendo deficientes y los procesos burocráticos a menudo son criticados por la baja calidad del servicio, las demoras innecesarias y el exceso de trámites burocráticos (Haming et al., 2019).

El COVID-19 ha tenido graves repercusiones al el sistema de salud de América Latina, como lo demuestra el hecho de que el 97% de la población ha experimentado una interrupción en los servicios. Para abordar este problema, se han tomado medidas para explorar soluciones alternativas que puedan apoyar en la mejora de sus sistemas de salud a los países vecinos. Algunos países, como Chile y Perú, han optado por utilizar la telemedicina para brindar servicios médicos a los pacientes, mientras que otros han desarrollado iniciativas de extensión para extender los servicios de atención médica a las personas en sus comunidades. El objetivo final de estos programas es que los usuarios obtengan la atención que necesiten mientras permanecen seguros en sus propios domicilios (La Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021).

A nivel nacional, es de conocimiento público que es responsabilidad del sistema sanitario cumplir con sus obligaciones de asegurar que los pacientes estén satisfechos con la atención que reciben por las instituciones que ofrecen servicios sanitarios, entonces, es fundamental examinar los factores que determinan esta satisfacción con la atención sanitaria prestada y cómo influye la experiencia personal de cada paciente en su percepción (Pekacz et al., 2019). A pesar de esta toma de conciencia, los pacientes actualmente sienten que la atención médica es ineficientes. Esto se debe a que sus problemas no se limitan a dolencias físicas que pueden tratarse solo con medicamentos, sino que son

integrales y requieren un enfoque holístico que aborde los factores emocionales, espirituales y socioculturales (Cabezas, 2019).

A nivel local; hospitales vinculados al ministerio de trabajo, por ejemplo, monitorea los casos recibidos de los pacientes y elabora informes trimestrales para verificar las situaciones de atención en cada localidad. A pesar que existe normativas y políticas de salud, se evidencia que, los servicios de médicos, aunque de manera imperfecta, los hospitales a menudo enfrentan quejas y críticas de los pacientes. Muchas de estas personas descontentas expresan su frustración por los largos tiempos de espera para las citas, a veces esperando meses por un espacio disponible. Una vez que aseguran una cita, los pacientes informan horas de espera para ver a un médico y recibir su medicamento. Además, los resultados de laboratorio retrasados han hecho que algunos pacientes pierdan fecha de su intervención quirúrgica, además de estos problemas, los pacientes sienten que son tratados con impaciencia por parte de trabajadores hospitalarios hostiles que ofrecen un servicio deficiente, por otro lado el equipo/metodología de diagnóstico insuficiente, insumos médicos escasos y falta de recursos humanos contribuyen a la limitada capacidad resolutive del establecimiento, para brindar una atención de calidad, la infraestructura y la capacidad resolutive de diagnóstico y tratamiento deben mejorar de inmediato.(Alamo-Palomino et al., 2020).

En cuanto a los descrito anteriormente se propone siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023? Asimismo, los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023? b) ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023? c) ¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023? d) a) ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023? y e) ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023?

Sobre la justificación teórica, los conceptos y teorías ayudaran a aumentar nuestro conocimiento sobre la mejora en la atención óptima al usuario. Este proyecto de investigación también abordará los vacíos teóricos relacionados con las variables de investigación. Justificación práctica, porque facilitará una mejor toma de decisiones y visualización de la calidad al utilizar medidores para evaluar la calidad de las prestaciones sanitarios, asimismo, este estudio servirá como un mecanismo normativo, brindando a las autoridades información confiable para orientar la acción y mejorar de atención y servicios de salud de los pacientes. Justificación metodológica, al validar los instrumentos, metodologías y procedimientos utilizados, los hallazgos ayudarán a futuros investigadores, además, ampliará el alcance de exploración para próximos estudios.

Por ello se plateó el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023, al mismo, tiempo se plantea los objetivos específicos: a) Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; b) Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; c) Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; d) Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; y e) Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023.

Finalmente, se propone la siguiente hipótesis general: Existe influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023. Las hipótesis específicas: a) Existe influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; b) Existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; c) Existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; d) Existencia influencia de la empatía en la satisfacción del usuario

del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023; y e) Existencia influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, en Arabia Saudita, Alumran et al. (2021) utilizó un análisis de correlación cruzada cuantitativo para medir la calidad percibida de los profesionales de salud. Como resultado de su indagación expuso una correlación estadística significativa ($r=0,390$, $p<0,001$) entre las variables. Los autores sugieren explorar más los dominios financieros y de liderazgo de la calidad de la atención médica para mejorar la planificación de los servicios de atención médica en función de sus hallazgos.

En Ecuador, Naspiran (2021) realizó una investigación cuyo rol fue investigar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, utilizando un diseño de investigación no experimental cuantitativo mediante el uso de un modelo básico, metodología deliberada, descriptiva y correlacional. Al analizar los datos se observó una notable correlación entre las variables, con un valor de 0,465 y un p-valor de 0,000.

Bautista (2021) vinculó la calidad de la atención y sus niveles de satisfacción, utilizando un enfoque cuantitativo, transversal, correlacional, empleó un diseño no experimental para lograr los objetivos de su investigación. Al analizar los resultados, se encontró que las variables tenían una correlación débil, con un valor de r de 0,107 y un valor de p superior a 0,05. A pesar de ello, el estudio concluyó que existe una conexión importante entre la calidad de la atención que reciben los pacientes y su nivel de satisfacción.

Un estudio realizado por Park (2020) profundizó en la relación entre el calibre de los servicios y el manejo de las acciones de seguridad del paciente. El estudio empleó un enfoque cuantitativo y correlacional-causal. Los hallazgos indicaron una asociación notable con las dos variables, con un valor R^2 de 0,25 y un valor de p inferior a 0,001. Las conclusiones del estudio propusieron la implementación de iniciativas de acción para mejorar los protocolos de seguridad del paciente y subrayaron que es crucial promover la seguridad en todo sus aspectos.

Peralta (2018) realizó un examen de la calidad percibida de un hospital, con un enfoque en la satisfacción del paciente. Utilizó un enfoque transversal no experimental. Los resultados indicaron que el 70,5% consideró satisfactoria el

servicio brindado y el 61,0% expresó satisfacción con los servicios del hospital. Cabe señalar que la investigación descubrió una relación significativa (0,819) entre las variables examinadas, con un valor de significación de 0,000.

A nivel nacional, el estudio de Pizarro (2022) exploró la asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención brindada en los hospitales. Para realizar la investigación se utilizó un diseño no experimental con un enfoque básico de investigación descriptivo-correlacional. Los resultados del estudio mostraron una correlación positiva y significativa siendo el rho 0,723 entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción del usuario.

Agreda (2021) buscó la unión entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes. El estudio usó una metodología no experimental, transversal, con un enfoque descriptivo y explicativo. Los hallazgos indicaron que el 44 % de los participantes recibieron una atención por debajo del estándar y el 76 % de los encuestados expresaron su insatisfacción con su experiencia. Esto se determinó a través de los valores de pseudo-R-Nagelkerke, que oscilaron entre 0,310 y 0,356, el estudio concluyó que hay influencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario, con una tasa de dependencia del 36%.

Reyes (2021) investigó la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario en entornos hospitalarios. La investigación siguió un diseño transversal cuantitativo y utilizó un enfoque correlacional/causal. Los resultados del estudio indicaron una correlación causal de $X^2_c = 5.615$, verificando la hipótesis alternativa de que la calidad de los servicios de salud prestados en los hospitales afecta los niveles de satisfacción.

En un estudio descriptivo realizado por Alamo-Palomino et al. (2020), se analizó el departamento de urgencias de un hospital examinando las declaraciones de los pacientes y sus familias. De los 187 motivos de estas declaraciones, el 47,7% se atribuyeron a familiares directos, mientras que el 43% se relacionaron con medicina interna. El estudio también encontró que el 13,9% de los pacientes expresaron su descontento con el trato descortés o desconsiderado, mientras que el 12,8% se mostró descontento con la falta de atención oportuna que recibieron. Además, el 10,2% de los participantes expresaron insatisfacción con la atención recibida. A pesar de que la atención

directa al paciente es la causa más común de quejas, solo el 60,6% de estos problemas se resolvieron dentro del tiempo designado.

El estudio realizado por Guevara (2018) tuvo como fin específico analizar el calibre de los servicios de salud ocupacional para sus usuarios. Su trabajo fue transversal básico, no experimental, que describió la naturaleza del estudio. El objetivo de los resultados fue distinguir los beneficios de calidad de servicio entre los usuarios que se encontraban en cargos administrativos y sus contrapartes operativas. Sin embargo, los hallazgos no mostraron diferencias significativas en la calidad de los servicios de salud ocupacional entre los dos grupos que recibieron atención en el policlínico. Se implementó la prueba U de Mann-Whitney y dando como resultado un valor p de 0,526, que supera el umbral aceptado de 0,05.

A continuación, la fundamentación teórica de las variables, respecto a la variable calidad de prestaciones del servicio, se refiere a la excelencia en la orientación organizacional tiene como fin incrementar la lealtad de los usuarios, atraer nuevos usuarios, crear vías para el crecimiento institucional, minimizar costos y mejorar la imagen institucional mientras promueve la retención de miembros. La adaptabilidad de los productos o servicios a los usuarios también es esencial. Para evaluar la calidad de la atención, se ha introducido un modelo que permite a los profesionales comprender la perspectiva de los usuarios, este modelo, llamado SERVQUAL, es un método de investigación utilizado en entornos comerciales para evaluar calidad del servicio prestado. Implica comprender la experiencia que desean tener los clientes y evaluar cómo perciben el servicio, al examinar los aspectos cuantitativos y cualitativos de la experiencia del usuario (Parasuraman et al., 1985).

Dimensión fiabilidad. la confiabilidad del servicio como la sensación general de que una entidad ha brindado servicios consistentemente seguros, discretos y confiables desde el principio (Parasuraman et al., 1985). Sin embargo, enfatiza que la ejecución y la confiabilidad están íntimamente ligadas al compromiso de una entidad de entregar los servicios a tiempo (Larios (2020). Además, destacan la importancia de la actitud confiable y precisa de una enfermera, así como la atención atenta para mantener la confiabilidad y la calidad general del servicio. Es

fundamental señalar que la confiabilidad del servicio se caracteriza por una entrega consistente, segura y discreta, así como por una ejecución oportuna (Montalvo et al., 2020).

Dimensión capacidad de respuestas. Es la efectividad y oportunidad de los servicios que reciben los usuarios está ligada fundamentalmente a la disposición y capacidad de los profesionales para atender los problemas que surgen antes o después del servicio (Parasuraman et al., 1985). Esta capacidad, por tanto, es un pilar fundamental en la prestación de servicios eficientes (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Dimensión seguridad. la prestación de un servicio debe tener en cuenta varios factores, incluidos el conocimiento, la cortesía y la capacidad de tratar a los usuarios con respeto (Parasuraman et al., 1985). Además, la importancia de la satisfacción del usuario, ya que refleja su experiencia general con la organización, incluida la resolución de cualquier problema relacionado con el servicio (Rivera et al., 2019). Por el contrario, la seguridad se basa en la ausencia de incertidumbre o peligros, ya sean de naturaleza financiera, legal o física (Trejo et al., 2020).

Dimensión empatía. La inclinación natural de un individuo hacia los demás, ya sea visto desde una perspectiva social o en el contexto de una situación multifacética, se denomina disposición (Parasuraman et al., 1985). Asimismo, brindar a los usuarios un cuidado y una atención individualizada es un objetivo clave (Cabrero-Olmos, 2021).

Dimensión elementos tangibles, la calidad de un servicio está determinada por varios factores, como la infraestructura física, los recursos humanos, los equipos, los materiales, las herramientas, los procesos, las instrucciones, los materiales de información y los productos intermedios (Parasuraman et al., 1985).

La definición de calidad es compleja y no tiene una explicación ampliamente aceptada. Medir la calidad es una tarea difícil y es posible que los gerentes de la organización no posean la experiencia necesaria sobre los principios, prácticas, técnicas y herramientas involucradas en cada enfoque de gestión de la calidad (Pérez et al., 2021). Además, los factores críticos como las dimensiones culturales, la planificación estratégica y las consideraciones organizacionales con frecuencia se pasan por alto (Del Carmen, 2019).

La calidad de un servicio a menudo se evalúa mediante el cumplimiento de criterios específicos. Esta evaluación es la culminación de varios factores como la experiencia técnica, la administración, las finanzas, los recursos humanos y la dinámica interpersonal. Sin embargo, la perspectiva del usuario-paciente es la base de cualquier acción que se tome cuando no se cumplan las expectativas. Para asegurar una evaluación precisa del servicio, es importante encuestar o interrogar periódicamente a los usuarios-pacientes sobre su opinión de la excelencia del servicio. La percepción es el procedimiento en el que los individuos seleccionan, organizan e interpretan los estímulos externos, así formarse una visión consecuente del mundo que les rodea (Maphumulo y Bhengu, 2019). Los usuarios toman decisiones basadas en su percepción, en lugar de la realidad objetiva, además enfatizan la importancia de evaluar la percepción del usuario para saber la repercusión de la satisfacción con la calidad del servicio, ya que éstos basan sus juicios en varias señales informativas asociadas con el servicio (Abidova et al., 2020)

El campo médico a menudo encuentra confusión cuando se trata del término 'calidad', ya que es un término ampliamente utilizado que puede describir muchos atributos positivos de un sistema de salud, como lo señalaron Suárez et al. (2019). Sin embargo, se puede postular que la calidad se centra principalmente en buscar un tratamiento que mejore el bienestar general del paciente mientras se sopesan los beneficios y los inconvenientes del tratamiento. La definición subraya que la atención de alta calidad debe abarcar la totalidad del proceso de tratamiento y priorizar la maximización del bienestar del paciente (Liaw et al., 2018).

La excelencia en el servicio médico se encuentra íntimamente ligada a al grado del cliente con el servicio recibido y al nivel de resolución de los profesionales sanitarios. Argumentan que esto se puede lograr a través del desarrollo de instituciones que prioricen la amistad, la seguridad y la comprensión del individuo (Ayaad et al., 2019). De un modo opuesto, algunos autores precisan que la calidad de la salud está determinada únicamente por la satisfacción de un individuo, sin tener en cuenta la prestación de atención a los demás. Este enfoque curativo-preventivo puede pasar por alto la acción de los casos clínicos o sus

soluciones efectivas (Badahdah et al., 2020). La calidad debe definirse claramente y ubicarse en el contexto institucional, con foco en la interacción directa entre los médicos y los usuario. Este enfoque debería proporcionar alternativas de solución e interpretaciones eficaces del cuadro clínico (Northridge et al., 2020). Por lo tanto, la calidad está ligada al desarrollo y consolidación efectiva de estrategias que mitiguen los factores de riesgo y enfatizen la atención en salud efectiva a nivel institucional, fomentando alianzas estratégicas y favorables (Tawfik et al., 2019).

Es imperativo concentrarse en los requerimientos de la comunidad usuaria con especial énfasis en la seguridad, la eficacia, la oportunidad, la eficiencia y la imparcialidad. Estas características específicas son componentes fundamentales de una atención de calidad al paciente (Li et al., 2020). Hay dos tipos distintos de calidad basada en el servicio: uno en el que el servicio complementa un producto y otro en el que el servicio es el producto mismo. Los servicios médicos y administrativos de salud están incluidos en esta última categoría. Además, las percepciones de los pacientes a menudo se ven influenciadas por sus interacciones con el personal médico y de apoyo, por lo que es esencial mejorar las habilidades interpersonales del personal (Nemati et al., 2020).

El servicio al usuario de calidad no se limita a resolver problemas o anticipar necesidades. También abarca superar las expectativas al brindar una experiencia excepcional en cada punto de interacción (Zonnenshain y Kenett, 2020). El servicio al usuario excepcional implica ir más allá de las expectativas establecidas por los usuarios, y es un elemento crucial para determinar el éxito de un negocio, la cantidad de usuarios que atiende, su lealtad y su disposición a recomendar a otros a la entidad (Charmaz y Thornberg, 2021).

Para priorizar la satisfacción del usuario, una entidad debe asegurarse de que sus productos reflejen los intereses del usuario. Esto implica la creación de un mecanismo eficiente para medir la satisfacción del usuario, que a su vez será la base para evaluar todas las actividades de la entidad. Una estrategia de calidad que consta de tres componentes principales: aprovechar las oportunidades, abordar los problemas actuales y brindar un trato personalizado. La estrategia también enfatiza lo importante que es el aporte social en el manejo de las evaluaciones no médicas de los pacientes (Bruno et al., 2017).

Es imperativo que los proveedores de servicios satisfagan las demandas y expectativas de sus clientes. Esto se logra a través de un acuerdo mutuo entre el cliente y el proveedor sobre los servicios ofrecidos. Sin embargo, algunas empresas recurren a la manipulación de cláusulas, reglamentos o políticas, por lo que los clientes deben insistir en recibir toda la información relevante por escrito. Para mantener un nivel superior de servicio al cliente, el proveedor de servicios debe establecer un sistema de gestión para monitorear los procesos internos y dar seguimiento tanto al servicio prestado como a los recursos humanos involucrados. Esto ayudará a la entidad a preservar un liderazgo en términos de calidad de servicio al cliente (Berry, 1989).

Para la variable satisfacción de los usuarios se explica a través de varias teorías, que se basan en factores como las características del producto y el costo. El objetivo de estas teorías es comprender los procesos cognitivos que impactan en las elecciones que hacen los individuos al seleccionar un servicio. Ahora, examinemos estas teorías con más detalle. La piedra angular de la variable de satisfacción del usuario se basa en varias teorías, incluida la de Avedis Donabedian, un autor distinguido que ha investigado extensamente la satisfacción del paciente como una métrica para la eficacia y el control objetivo de los servicios de salud. El trabajo de Donabedian postula que la satisfacción del cliente es un determinante crucial de la calidad de la atención médica brindada por los proveedores sanitarios. (Pérez et al., 2019).

La dimensión satisfacción humana, La atención centrada en la persona implica brindar información integral, precisa y oportuna, reconociendo y respetando los derechos, la cultura y los atributos distintivos de la persona. Esto también implica mostrar un interés sincero en las perspectivas, necesidades y solicitudes de la persona, independientemente de si es un usuario interno o externo. Además, las interacciones deben incorporar amabilidad, calidez y empatía, y se debe observar un comportamiento ético de acuerdo con los valores sociales establecidos y las normas profesionales (Jiménez et al, 2013).

Dimensión satisfacción técnico-científica: Los cinco componentes clave de la atención incluyen seguridad, eficiencia, continuidad, eficacia e integridad. El más importante de ellos es la seguridad del paciente, y es crucial minimizar

cualquier riesgo potencial involucrado en la prestación de atención. La eficiencia se logra al cumplir con éxito los objetivos de atención, y la continuidad de la atención implica monitorear el progreso durante un período prolongado. La eficacia se mide por la respuesta del paciente al tratamiento y se centra en transformar los resultados negativos en positivos. La integralidad es esencial para brindar una atención holística que considere todos los aspectos de la condición del paciente. Por último, la eficiencia se mantiene mediante el uso de diversos procedimientos y enfoques para lograr los objetivos establecidos (Jiménez et al., 2013).

Dimensión del entorno, el objetivo es lograr esto asegurándonos de que nuestras instalaciones estén limpias, ordenadas, bien ventiladas y adecuadamente iluminadas. También nos esforzamos por satisfacer sus necesidades dietéticas y de privacidad. En la profesión de enfermería, es crucial considerar las características únicas del centro médico donde se brinda el tratamiento. La confianza de los pacientes en recibir una atención excelente es de suma importancia y nuestros hospitales hacen todo lo que está a su alcance para garantizarla (Jiménez et al, 2013).

En cuanto a la conceptualización, la satisfacción de un usuario se puede atribuir a la teoría del rendimiento o del resultado. El primero se establece sobre los atributos del producto, y la calidad que se percibe durante el proceso de compra. El desempeño se evalúa por la calidad del producto en relación con su costo. En esta situación, la satisfacción del usuario equivale al valor que se obtiene, que es la excelencia del servicio en relación con sus gastos (Amorim et al., 2019)

La satisfacción es un componente crítico, abarca una evaluación de cuán efectivamente la atención médica brindada y los resultados de salud resultantes satisfacen las expectativas del paciente (Kitsios et al., 2019). Asimismo, es una evaluación subjetiva de varios aspectos relacionados con el cuidado de la salud (Espinoza, 2022). Los pacientes esperan servicios médicos a precios razonables, atención compasiva y entornos higiénicos, bien iluminados y ventilados (Dey et al., 2021).

En cuanto a los teóricos de las variables: La teoría de la calidad de Jurán, precisa que esta iniciativa tiene como objetivo crear conciencia sobre la crisis de calidad en curso y el papel crucial que juega la planificación de la calidad para resolverla. Proponemos un enfoque novedoso para la planificación de la calidad y brindamos capacitación sobre cómo implementarlo, La filosofía de calidad tiene sus raíces en la descentralización, donde el proceso de producción se analiza cuidadosamente para evitar productos defectuosos o erróneos. El objetivo es evitar gastos innecesarios, como esperar a la finalización del producto para clasificarlo y repararlo a través de un servicio de atención al usuario basado en garantías. El Dr. Juran enfatiza la importancia de mejorar todo el sistema, lo que requiere que los miembros de la entidad adquieran y apliquen técnicas y habilidades para mejorar la calidad. Según el Dr. Juran, la calidad abarca más que solo los bienes o servicios que proporciona una entidad. Más bien, se extiende a todas las facetas de la entidad. El Dr. Juran describe la calidad como compuesta por dos principios distintos pero interconectados. El primer principio implica diseñar productos con características que generen ingresos y contenten a los clientes. En este sentido, una mayor calidad a menudo se traduce en mayores gastos. El segundo principio de la calidad se puede caracterizar como centrado en el costo y se centra en la importancia de minimizar los defectos y el mal funcionamiento. Este tipo de calidad es generalmente menos costoso. La influencia de la filosofía de Juran todavía se puede ver en muchas prácticas organizacionales contemporáneas, particularmente al enfatizar la gestión de la dirección, la importancia de la capacitación y usar métodos de control de calidad. Juran clasificó estas prácticas en tres grupos distintos: planificación, mejora y control. La fase de Planificación tiene como objetivo identificar y cumplir las expectativas del usuario mediante el desarrollo de un producto que satisfaga sus exigencias. La fase de mejora consiste en demostrar que el proceso de producción es de alta calidad a través de una inspección rigurosa. Finalmente, la fase de control tiene como objetivo crear un método eficaz de realizar un producto sin fallas (Chacon y Rugel, 2018).

La teoría de la Equidad postula que la satisfacción surge de la percepción de que los resultados anticipados coinciden con los resultados reales. Esta percepción puede basarse en uno o varios factores, incluidos el costo, la

frecuencia de atención, la oportunidad y el esfuerzo (Adams, 1963). La teoría de la atribución causal, se utiliza para comprender cómo los usuarios perciben su éxito o fracaso en relación con una compra. Destaca que la satisfacción incluye medios internos y externos, incluidas las expectativas del usuario, la accesibilidad, la presencia de otras personas e incluso el azar (Chavarría, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Este trabajo se considera aplicada. Aborda los problemas particulares o adopta un enfoque específico, con el fin de recopilar y sintetizar conocimientos que puedan utilizarse para el avance del crecimiento cultural y científico. (Cabeza, 2018).

Este estudio se adhiere al paradigma positivista, donde el objetivo principal es exponer, registrar y anunciar eventos. En este caso, el estudio examina la conexión entre el comportamiento de la calidad de la prestación del servicio y la satisfacción del usuario a través de hipótesis contrastadas respaldadas por datos estadísticos. (Franco y Solórzano, 2020)

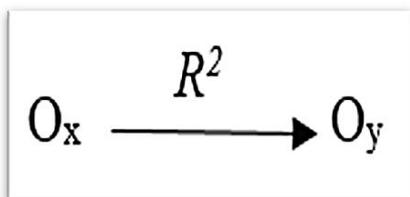
Además, adopta el enfoque cuantitativo, se reconoce por el uso de métodos estadísticos para medir y analizar variables. Este enfoque tiene como objetivo investigar y a través de la recopilación, realizar el análisis de datos numéricos. (Hernández y Mendoza, 2018).

Es de nivel explicativo, el objetivo es proporcionar a los investigadores una comprensión más profunda del tema en cuestión y facilitar una comprensión más efectiva del fenómeno. Durante el proceso de investigación, es importante que los investigadores permanezcan abiertos a nuevos descubrimientos y puntos de vista relacionados con el tema. (Hernández y Mendoza, 2018).

De diseño no experimental porque es el acto que describe las variables, más no se manipulan intencionalmente y se observa los fenómenos directamente tal como ocurren dentro de su ambiente original, seguida de un análisis de dichos fenómenos, transversal y correlacional-causal. Transversal porque los estudios transversales se definen como investigaciones observacionales e individuales que miden una o más variables, como características o enfermedades, en un momento específico, y correlacional-causal, porque investiga la relación causal entre variables sin la interferencia del investigador en la realidad. (Hernández, 2018).

Figura 1

Esquema del diseño correlacional - causal



Nota: esquema según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Donde:

O_x = valor de la variable independiente: calidad de la prestación del servicio

O_y = valor de la variable dependiente: satisfacción del usuario

El estudio empleará el método hipotético-deductivo para establecer una relación entre la planificación estratégica y el vínculo institucional en la unidad de análisis. Se extraerán conclusiones a partir de hipótesis, aceptándolas o rechazándolas. Según Urzola (2020), este método implica un conjunto definido de procesos y reglas para derivar conclusiones a partir de premisas establecidas. Si se confirma una hipótesis, produce una consecuencia, por lo que es un componente necesario del análisis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: calidad de la prestación del servicio

Definición conceptual.

Parasuraman, (1985) define la calidad de la atención como la capacidad de un servicio para acoplarse a sus usuarios. La implementación exitosa tanto de la tecnología como de la medicina puede mejorar los resultados de salud sin introducir riesgos adicionales. El estándar de atención de calidad se mide por la capacidad de lograr un equilibrio óptimo entre beneficios y riesgos.

Definición operacional.

Para medir la calidad variable de la prestación del servicio, se distribuirá a una población muestra un cuestionario de 27 ítems, evaluando sus dimensiones e indicadores.

Variable 2: satisfacción del usuario

Definición conceptual

Donabedian (1993) postula que la medición de la calidad de la atención médica depende en gran medida del grado de satisfacción experimentado por sus usuarios. Esta métrica fundamental es esencial para que los proveedores de atención en salud eviten errores e identifiquen áreas de excelencia, lo que da como resultado el establecimiento de un sistema de atención médica de excelencia que satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Definición operacional.

Se ha desarrollado un cuestionario compuesto por 25 ítems para medir las distintas dimensiones e indicadores de satisfacción. La encuesta se administrará a una muestra representativa de usuarios.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población de la indagación fueron 400 usuarios al mes que asistente al servicio de anestesiología de un hospital en Lima. Todo el sujeto de la investigación está incluido en esta población, donde cada entidad comparte un rasgo común que se examina y sirve como base para los datos de la indagación (Hernández, 2018).

Muestra

En cuanto a la muestra, es el proceso de seleccionar y estudiar un segmento particular de la población para sacar conclusiones sobre el grupo más grande se conoce como caracterización (Otzen y Mantora, 2017). El cálculo de la muestra se determinó mediante muestreo aleatorizado simple el cual será de 197 usuarios.

Muestreo

En tanto, para este estudio se utilizó un método de muestreo probabilístico, específicamente el método aleatorio simple.

Unidad de análisis

El análisis se realizó a todos los pacientes que asisten al hospital para el servicio de anestesiología.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El principal método de recopilación de datos fue mediante el uso de cuestionarios. La encuesta se consideró el método más adecuado ya que permitió la recuperación de información de una población significativa (Hernández y Mendoza, 2018).

Como explican Hernández y Mendoza (2018) las herramientas que utilizan los investigadores para recopilar datos esenciales para sus estudios se conocen como instrumentos. En esta situación, los investigadores han diseñado meticulosamente estas herramientas, en particular los cuestionarios, para dar cuenta de las variables de investigación. Para la variable calidad de las prestaciones de servicio se trabajará de acuerdo a Parasuraman et al. (1985). Para la satisfacción del usuario el instrumento fue elaborado acuerdo a Donabedian (1993).

Validez

Para garantizar que la investigación realizada sea confiable, las herramientas utilizadas deben cumplir criterios de validez. Este criterio está estrechamente relacionado con la capacidad de la herramienta para cumplir el propósito previsto. En consecuencia, se evaluó la validez de contenido de estas herramientas para confirmar que contienen todos los componentes necesarios relacionados con la variable de estudio y que cada cuestionario los incluye. Esta evaluación determina si la herramienta cumple o no su objetivo previsto, que es medir el sujeto objetivo con precisión (Hernández y Mendoza, 2018).

Expertos que se especializan en el campo relevante inspeccionaron minuciosamente los instrumentos utilizados en el curso del estudio. Con base en su evaluación, los expertos otorgaron su aprobación y validación de los instrumentos, posibilitando así su aplicación a la muestra de investigación. Los expertos evaluaron varios criterios al examinar los instrumentos, como su capacidad para recopilar la información necesaria para la investigación, su claridad y suficiencia. Estos criterios se demuestran en los certificados de validez, que fueron visados por los expertos.

Confiabilidad

Para que sea confiable se utilizó la técnica Alpha de Cronbach en este estudio, que implicó una prueba piloto en 20 trabajadores que no forman parte de la muestra. (véase anexo 8)

3.5. Procedimientos

Para permitir la investigación en curso, la recopilación de datos se llevó a cabo a través de un procedimiento riguroso. En primer lugar, se obtuvo el consentimiento del participante del estudio para recopilar datos que ayudarían a la investigación. Posteriormente, el siguiente paso consistía en contactar con el departamento de anestesiología y administración del hospital correspondiente para ello se programó una fecha específica en recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Al recopilar todos los datos requeridos, este estudio actual realizó un análisis exhaustivo que solo extrajo la data requerida para lograr los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó la técnica de análisis descriptivo para determinar las medidas fundamentales de composición y distribución de cada variable. Además, todos los datos importantes se recopilaron y exhibieron de manera ordenada para facilitar la identificación de los resultados de la investigación. Finalmente, posterior a la encuesta, los resultados se compilarán en una base de datos basada en variables de investigación y posteriormente se exhibirán en forma de tablas que muestran la distribución de frecuencias.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se aplicó el código de ética de la Universidad César Vallejo pone un fuerte énfasis en la valoración de las personas, al mismo tiempo que cumple con los parámetros cuantitativos de diseño. En cuanto a la autoría, los autores fueron debidamente citados para garantizar que se respete su trabajo. Asimismo, la participación de los encuestados permanecerá en el anonimato, además se tomará en cuenta la Resolución de Vicerrectorado de Investigación, directiva para asegurar que los productos de investigación sean auténticos, se verificó lque sea original a través del programa Turnitin y se siguieron las normas APA (Universidad César Vallejo [UCV], 2021).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

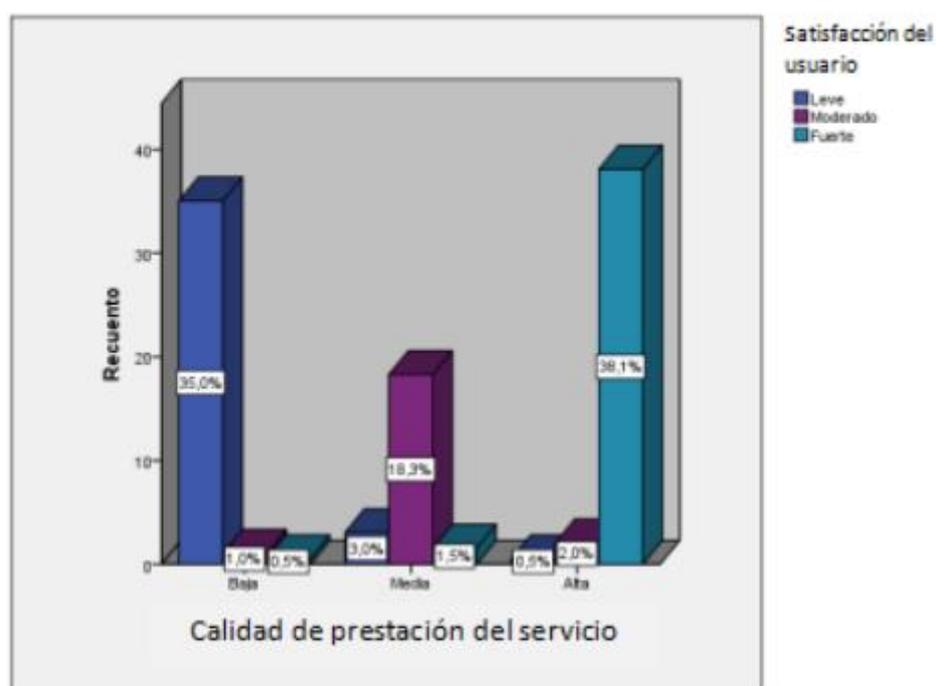
Tabla 1

Cruce de variables

		Satisfacción del usuario			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Calidad de Prestación del servicio	Baja	69 35.0%	2 1.0%	1 0.5%	72 36.5%
	Media	6 3.0%	36 18.3%	3 1.5%	45 22.8%
	Alta	1 0.5%	4 2.0%	75 38.1%	80 40.6%
Total	Recuento	76	42	79	197
	% del total	38.6%	21.3%	40.1%	100.0%

Figura 2

Descriptivo de calidad de prestación de servicio y satisfacción del usuario



Según la tabla 1 y figura 2, se obtuvo la siguiente información: el 40.6% de los encuestados consideraron a la calidad de prestación de servicio en un alto nivel, el 36.5% opina que es baja y 22.8% la califica como media. Estos resultados se explican por las características percibidas por los usuarios como son servicios adecuados, celeridad en los resultados, cuidado óptimo, citas oportunas, disponibilidad de medicamentos y análisis clínicos, una buena organización del trabajo, personal calificado, atención diferenciada, trato amable, infraestructura y equipamiento adecuado y en buen estado que genera confianza en el usuario. La Satisfacción fue percibida como fuerte por el 40.1% de los encuestados, mientras que el 38.6% considera que se ubica en un nivel leve y el 21.3% opina que es moderada.

Tabla 2

Cruce de fiabilidad y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Fiabilidad	Baja	66 33.5%	2 1.0%	1 0.5%	69 35.0%
	Media	9 4.6%	38 19.3%	25 12.7%	72 36.6%
	Alta	1 0.5%	2 1.0%	53 26.9%	56 28.4%
Total	Recuento	76	42	79	197
	% del total	38.6%	21.3%	40.1%	100.0%

Figura 3

Descriptivo de Fiabilidad y satisfacción del usuario

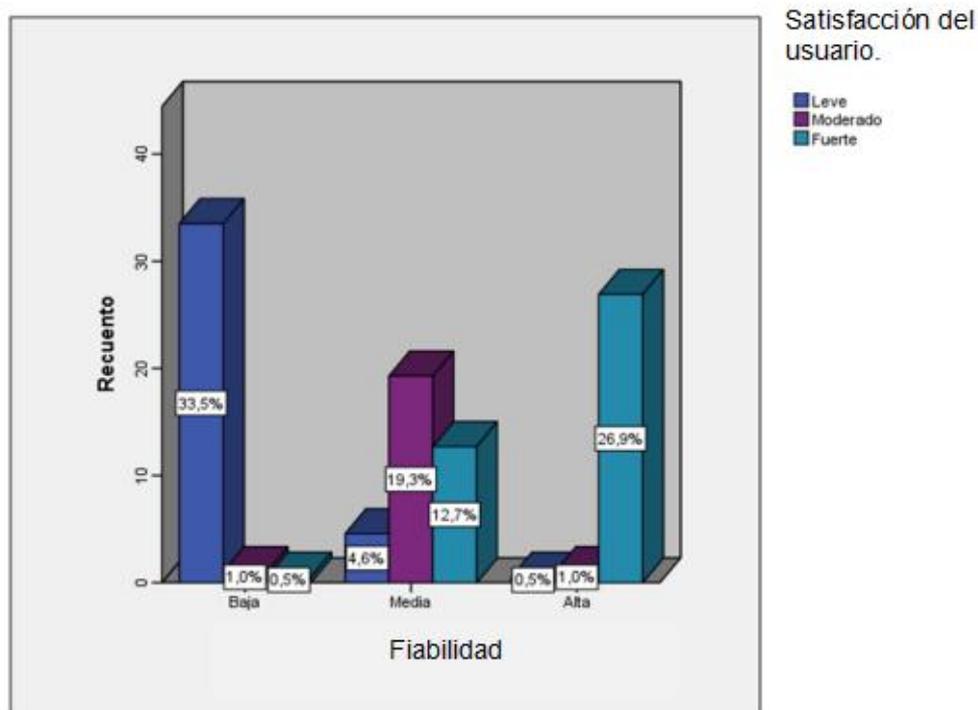


Tabla 2 y figura 3, mostraron que el 36.6% de los usuarios consideran que se encuentra en un nivel medio, con respecto a la fiabilidad de la prestación de servicio, el 35% opinó que es baja y 24.8% la calificó como alta. Las tablas cruzadas el 33.5% de los usuarios percibió un nivel bajo de fiabilidad del servicio, esto se asocia con un nivel leve de satisfacción. Mientras que el 26.9% de los paciente consideran un nivel alto de fiabilidad del servicio, vinculándose con un nivel fuerte de satisfacción. En tanto que el 19.3% de los pacientes opina que un nivel medio de fiabilidad se asocia con un nivel moderado de satisfacción.

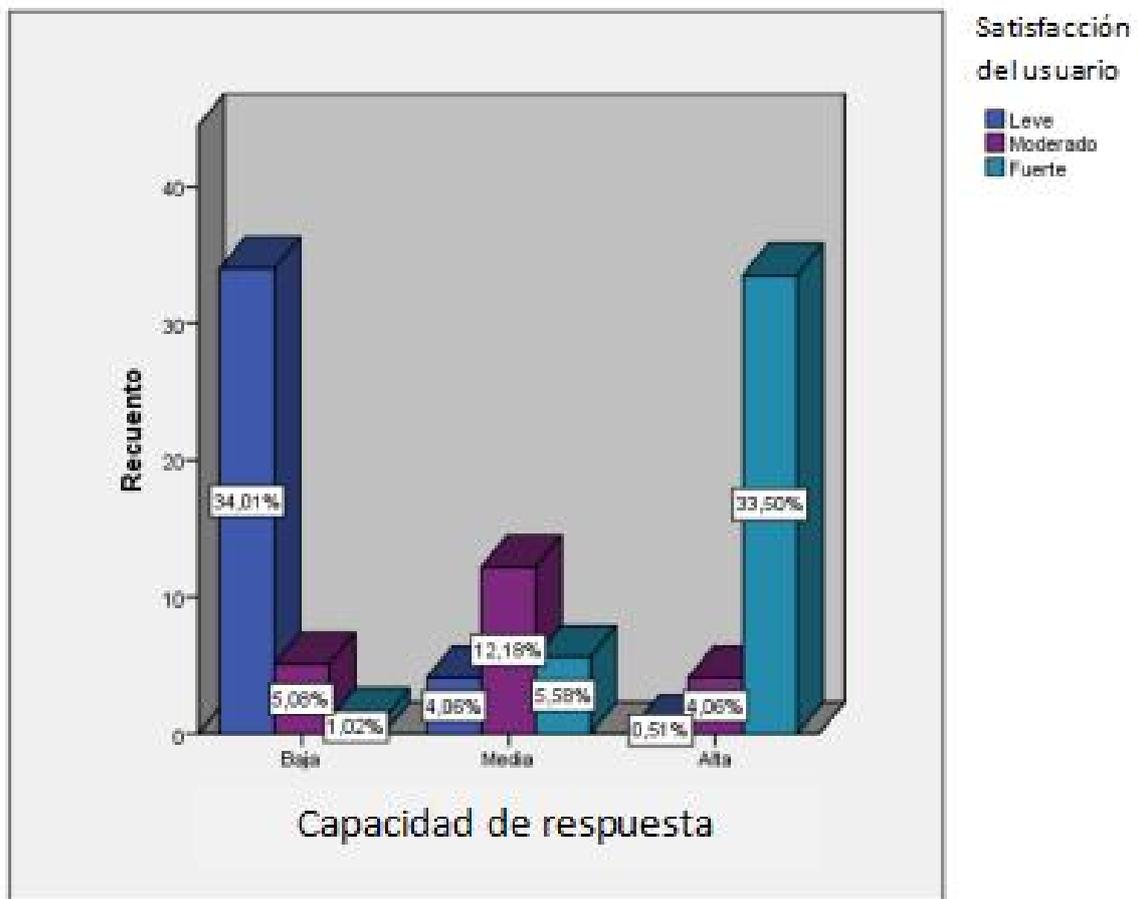
Tabla 3

Cruce de Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Capacidad de respuesta	Baja	67 34.0%	10 5.1%	2 1.0%	79 40.1%
	Media	8 4.1%	24 12.2%	11 5.6%	43 21.8%
	Alta	1 0.5%	8 4.1%	66 33.5%	75 38.1%
Total	Recuento	76	42	79	197
	% del total	38.6%	21.3%	40.1%	100.0%

Figura 4

Descriptivo de Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario



De la tabla 3 y figura 4, se observó que el 40.1% de los pacientes calificaron a capacidad de respuesta en un nivel bajo, mientras el 38.1% opina que es alta y 21.8% calificó como media. Las tablas cruzadas indicaron que el 34% de los evaluados percibió un bajo nivel de capacidad de respuesta del servicio, esto se relacionó con un nivel leve de satisfacción. Mientras que el 33.5% de los usuarios consideraron un alto nivel en la capacidad de respuesta del servicio, esto se vinculó con un nivel fuerte de satisfacción. En tanto que el 12.2% de los pacientes opinó que un nivel medio de capacidad de respuesta del servicio se asoció con un nivel moderado de satisfacción.

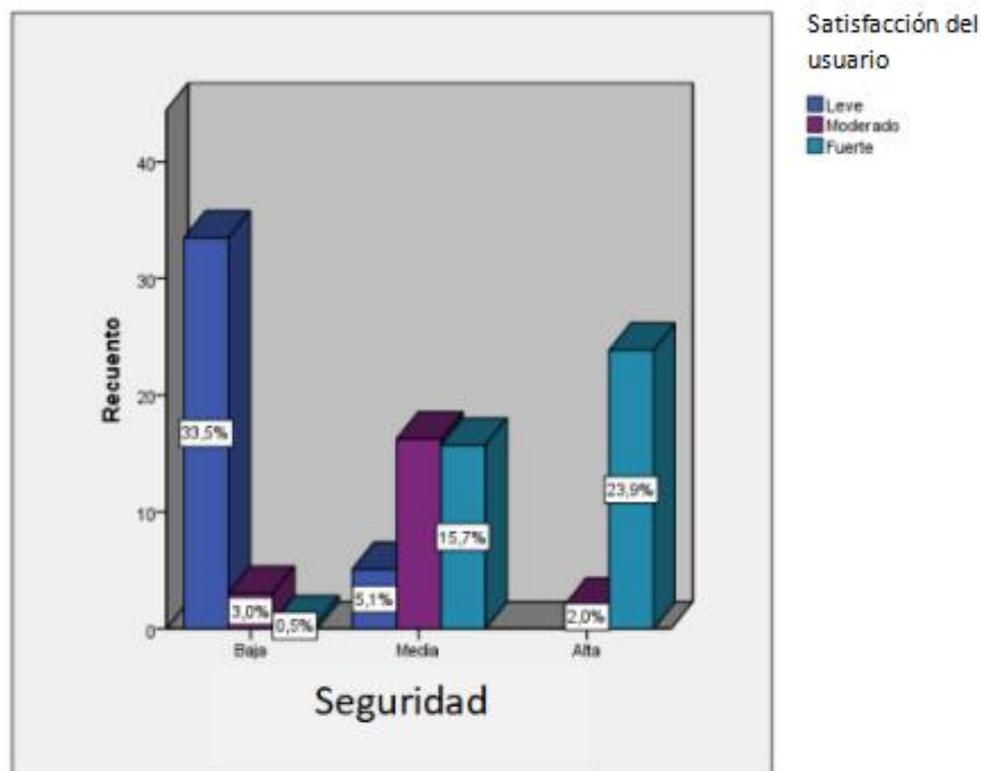
Tabla 4

Cruce de Seguridad y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Seguridad	Baja	66 33.5%	6 3.0%	1 0.5%	73 37.1%
	Media	10 5.1%	32 16.2%	31 15.7%	73 37.1%
	Alta	0 0.0%	4 2.0%	47 23.9%	51 25.9%
Total	Recuento	76	42	79	197
	% del total	38.6%	21.3%	40.1%	100.0%

Figura 5

Descriptivo de Seguridad y satisfacción del usuario



De la tabla 4 y figura 5, los resultados señalaron que el 37.1% de los encuestados que la seguridad en la prestación de servicio se encuentra en un nivel bajo, la misma proporción de encuestados opinó que es un nivel medio y el 25.9% de encuestados opinó que es alta. Las tablas cruzadas el 33.5% de los usuarios presentó un nivel bajo de seguridad del servicio, esto se asoció con un nivel leve de satisfacción. Mientras que el 23.9% de los usuarios consideraron un alto nivel de seguridad del servicio, vinculándose con un nivel fuerte de satisfacción. En tanto que el 16.2% de los pacientes opinó que existe un medio nivel de seguridad de servicio, es decir un nivel moderado de satisfacción.

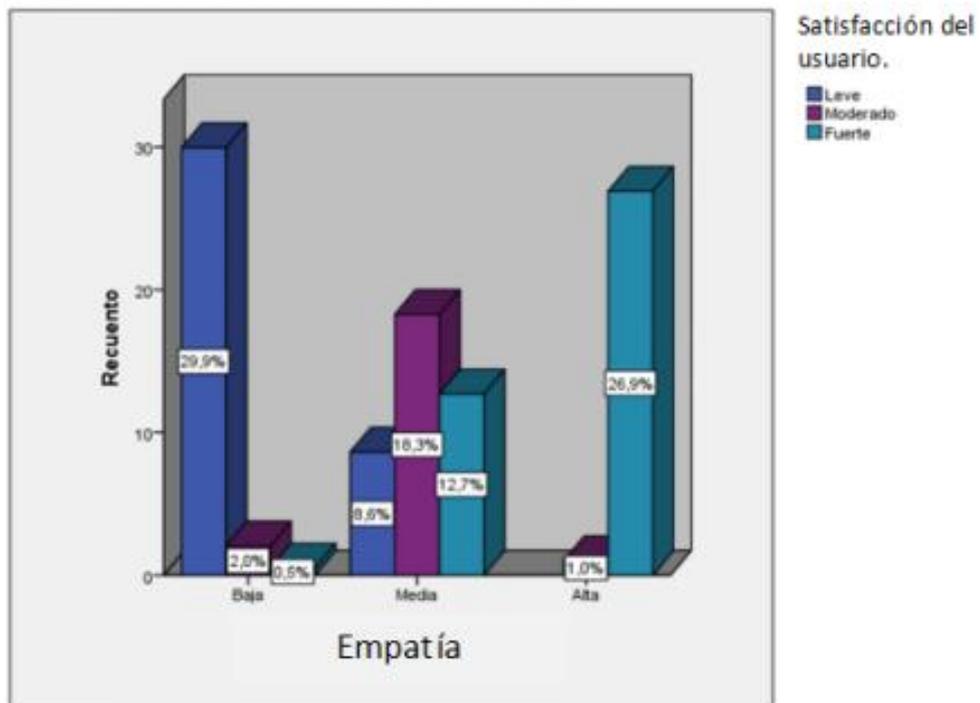
Tabla 5

Cruce de Empatía y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Empatía	Baja	59 29.9%	4 2.0%	1 0.5%	64 32.5%
	Media	17 8.6%	36 18.3%	25 12.7%	78 39.6%
	Alta	0 0.0%	2 1.0%	53 26.9%	55 27.9%
Total	Recuento	76	42	79	197
	% del total	38.6%	21.3%	40.1%	100.0%

Figura 6

Descriptivo de Empatía y satisfacción del usuario



De la tabla 5 y figura 6, el 39.6% de los evaluados señalaron que la empatía respecto a la prestación de servicio se encuentra en nivel medio, mientras el 32.5% opina que es bajo y 27.9% lo calificó como alta.

Las tablas cruzadas, mostraron que el 29.9% de los encuestados percibió un nivel bajo de Empatía en la prestación de servicios, esto se asoció con un nivel leve de satisfacción. Mientras que el 26.9% de los encuestados consideran un alto nivel de Empatía de la prestación de servicio, asociándolo con una fuerte satisfacción. En tanto que el 18.3% de los usuarios opinó que existe un nivel medio de Empatía, asociado con satisfacción moderada.

Tabla 6

Cruce de Elementos tangibles y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Leve	Moderado	Fuerte	
Elementos tangibles	Baja	64	6	1	71
		32.5%	3.0%	0.5%	36.0%
	Media	12	32	16	60
		6.1%	16.2%	8.1%	30.5%
	Alta	0	4	62	66
		0.0%	2.0%	31.5%	33.5%
Total	Recuento	76	42	79	197
	% del total	38.6%	21.3%	40.1%	100.0%

Figura 5

Descriptivo de Seguridad y satisfacción del usuario

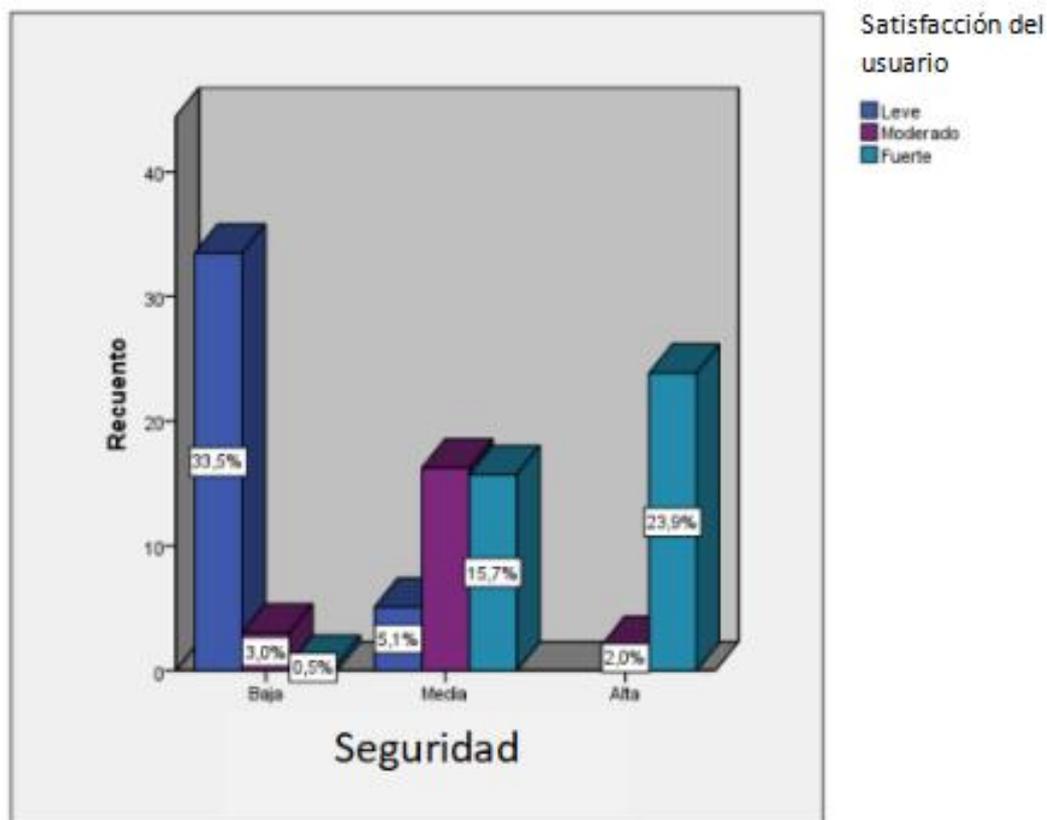


Tabla 6 y figura 7, se halló que el 36% de los pacientes consideraron que se encuentra en nivel medio, respecto a los elementos tangibles, en tanto el 33.5% opina que es alta y 30.5% la califica como baja. Las tablas cruzadas el 32.5% de los usuarios percibe que un nivel bajo de Elementos tangibles en la prestación del servicio, esto se asoció con un nivel leve de satisfacción. Mientras que el 31.5% de los usuarios consideraron un alto nivel de Elementos tangibles, vinculándose con un nivel fuerte de satisfacción. En tanto que el 16.2% de los usuarios opina que un nivel medio de Elementos tangibles en la prestación del servicio se asoció con un nivel moderado de satisfacción.

Resultados inferenciales

Para realizar un análisis inferencial, es crucial comprender la distribución de datos, específicamente su proximidad a la de una distribución estándar. Para determinar esto, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que son más de 50 unidades y esto indica que los datos no se ajustan a una distribución normal. En consecuencia, se empleó el enfoque de Regresión Ordinal para establecer la asociación causal entre las variables. Este método examina las categorías dentro de las variables y determina el grado en que la calidad de la prestación del servicio tiene influencia en la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis

Para realizar la comparación de hipótesis se utilizó un nivel de confianza del 95%, junto con un margen de error de 0,05. La conclusión derivada del análisis estadístico sostiene que la hipótesis nula queda refutada si el p-valor es igual o inferior a 0,05.

Hipótesis general:

H₀: No existe influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

H_a: Existe influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 7

Información de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	307.509			
Final	23.828	283.680	2	.000

Función de enlace: Logit.

El valor p encontrado que se muestra en la tabla 7 es menor que 0.05 de modo que rechazamos la hipótesis nula, confirmando que la calidad de prestación de servicios influye significativamente en la satisfacción del usuario.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	.763
Nagelkerke	.866
McFadden	.677

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 8, el coeficiente de Nagelkerke demuestra un nivel considerable de 86,6% de variabilidad en la satisfacción del usuario que se atribuye directamente a la calidad de la prestación del servicio en el entorno hospitalario.

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

H_a: Existe influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 9

Información de ajuste de modelo de la hipótesis 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	241.977			
Final	20.417	221.560	2	.000

Función de enlace: Logit.

El valor p encontrado que se muestra en la tabla 9 es menor que 0.05 de modo que rechazamos la hipótesis nula y se comprueba que el modelo explica que la fiabilidad en la prestación de servicios influye de forma significativa en la

satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la hipótesis 1

Cox y Snell	.675
Nagelkerke	.767
McFadden	.529

Función de enlace: Logit.

La Tabla 10 muestra datos que exponen el coeficiente de Nagelkerke, que muestra una fluctuación significativa del 76,7 % en la satisfacción del usuario. Esta variación está directamente impactada por la fiabilidad de los servicios hospitalarios.

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

H_a: Existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 11

Información de ajuste de modelo de la hipótesis 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	214.671			
Final	20.554	194.116	2	.000

Función de enlace: Logit.

El valor p encontrado que se muestra en la tabla 11 es menor que 0.05 de modo que rechazamos la hipótesis nula y se comprueba que el modelo explica que la capacidad de respuesta de la prestación de servicios influye de forma significativa en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 12*Pseudo R cuadrado de la hipótesis 2*

Cox y Snell	.627
Nagelkerke	.712
McFadden	.463

Función de enlace: Logit.

Según los datos presentados en la Tabla 12, es evidente que el coeficiente de Nagelkerke es responsable de una fluctuación del 71,2 % en la satisfacción del usuario que está directamente relacionada con la capacidad de respuesta del servicio. Esta variación sirve como evidencia de que la capacidad de dar una pronta respuesta a las solicitudes de servicio influye significativamente.

Hipótesis específica 3:

H₀: No existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

H_a: Existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 13*Información de ajuste de modelo de la hipótesis específico 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	210.773			
Final	18.423	192.350	2	.000

Función de enlace: Logit.

El valor p encontrado que se muestra en la tabla 13 es menor que 0.05 de modo que rechazamos la hipótesis nula y se comprueba que el modelo explica que la seguridad en la prestación de servicios influye de forma significativa en la satisfacción del usuario en el departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 14*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específico 3*

Cox y Snell	.623
Nagelkerke	.708
McFadden	.459

Función de enlace: Logit.

Los datos presentados en la Tabla 14 revelan que los coeficientes de Nagelkerke muestran un rango sustancial de 70,8% de fluctuación en la satisfacción del usuario que se atribuye a la calidad del servicio prestado.

Hipótesis específica 4:

H₀: No existe influencia de la empatía en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

H_a: Existe influencia de la empatía en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 15*Información de ajuste de modelo de la hipótesis específico 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	214.068			
Final	17.448	196.620	2	.000

Función de enlace: Logit.

El valor p encontrado que se muestra en la tabla 15 es menor que 0.05 de modo que rechazamos la hipótesis nula y se comprueba que el modelo explica que la empatía en la prestación de servicios influye de forma significativa en la satisfacción del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 16*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4*

Cox y Snell	.631
Nagelkerke	.717
McFadden	.469

Función de enlace: Logit.

Con base en la Tabla 16, se evidencia que los coeficientes de Nagelkerke, que miden la fuerza de asociación, demuestran que el 71.7% de la varianza en la satisfacción del usuario se puede atribuir a la calidad del servicio prestado. Este valor indica que la empatía, un componente crucial de la prestación de servicios, tiene un impacto significativo.

Hipótesis específica 5:

H₀: No existe influencia de elementos tangibles en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

H_a: Existe influencia de elementos tangibles en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 17*Información de ajuste de modelo de la hipótesis específico 5*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	233.267			
Final	18.025	215.242	2	.000

Función de enlace: Logit.

El valor p encontrado que se muestra en la tabla 17 es menor que 0.05 de modo que rechazamos la hipótesis nula y se comprueba que el modelo explica que los elementos tangibles en la prestación de servicios influyen de forma significativa en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología de un hospital de Lima, 2023.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específico 5

Cox y Snell	.665
Nagelkerke	.755
McFadden	.514

Función de enlace: Logit.

Según la Tabla 18, los coeficientes de Nagelkerke sugieren que el 75,5% de los pacientes están satisfechos y se ve afectada por los aspectos tangibles de la prestación del servicio. Estos datos indican una correlación significativa.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo determinó en su objetivo general la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción del usuario de un hospital de Lima, 2023. Los resultados indican que el nivel de satisfacción de los usuarios se ve muy afectado por la calidad del servicio prestado. De acuerdo con la Tabla 8, el coeficiente de Nagelkerke se encuentra en 86,6%, lo que demuestra que la varianza en la satisfacción de los usuarios se puede atribuir al nivel de atención que reciben en un hospital de Lima en el año 2023.

Los resultados descriptivos señalaron que el 40.6% de los pacientes consideran que se encuentra en un alto nivel de la calidad. En tanto la Satisfacción es percibida como fuerte por el 40.1% de los usuarios. Estos resultados se explican por las características percibidas por los usuarios como son servicios adecuados, celeridad en los resultados, cuidado óptimo, citas oportunas, disponibilidad de medicamentos y análisis clínicos, una buena organización del trabajo, personal calificado, atención diferenciada, trato amable, infraestructura y equipamiento adecuado y en buen estado que genera confianza en el usuario. Por cuanto, los usuarios sienten satisfacción con el servicio brindado en el establecimiento de salud en los aspectos de atención humanizada, el soporte técnico y científico, las características del ambiente, infraestructura y equipamiento, entre otros.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de Agreda (2021) donde indicaron que el 44% de los participantes recibió atención de calidad inferior y, de todos los participantes, el 76% informó estar insatisfecho con su experiencia, además el pseudo-R-Nagelkerke 35.6% donde se colige influencia en la satisfacción del usuario. De la misma manera fue comparado con el trabajo de Park (2020) cuyos resultados del estudio indicaron una correlación con un valor de R^2 de 0,25, es decir que la cultura de seguridad influye un 25% sobre la calidad del servicio. Los resultados del estudio de Guevara (2018) no mostraron diferencia significativa en el grado de satisfacción del servicio de salud entre pacientes atendidos en policlínicos donde el valor p es 0.526.

La teoría de la calidad de Juran valida la afirmación anterior al destacar dos aspectos fundamentales de la calidad de la atención. El primer elemento se

refiere al uso de la experiencia médica y la tecnología para aumentar los beneficios y reducir los riesgos. El segundo componente se refiere a la gestión de la relación profesional entre los proveedores de salud y sus pacientes, que debe estar guiada por principios éticos, normas sociales y las expectativas y necesidades del paciente. La teoría de la calidad es un concepto multidimensional, y la percepción del paciente sobre su atención es un factor fundamental para determinar el nivel de calidad. Este concepto abarca varias facetas, entre ellas la estructura, que implica características estables como recursos humanos, documentación médica legal e inversiones financieras; proceso, que abarca las capacidades, habilidades y voluntad del personal para abordar las necesidades del paciente; y resultado, que se mide por la optimización sanitaria y la satisfacción del usuario, lo que permite evaluar la calidad del servicio prestado (Chacon y Rugel, 2018).

Asimismo, fue corroborado con la Teoría del desempeño (Johnson et al., 1995) la evaluación del desempeño tiene una importancia inmensa, ya que actúa como una herramienta para proporcionar retroalimentación sobre el comportamiento laboral de un individuo. Dicha retroalimentación es fundamental para tomar decisiones relacionadas con el desarrollo profesional, la compensación, la promoción y el establecimiento de un plan de carrera para el trabajador. Además, al ser un proceso periódico y sistematizado, permite a la gerencia comparar el desempeño laboral de una persona con los estándares de eficiencia establecidos por la organización. Esta comparación, a su vez, conduce a una mejor productividad al diseñar un plan para abordar cualquier deficiencia y mejorar el rendimiento general.

En función al objetivo específico 1, los datos de la tabla 10 ilustran el impacto sustancial que tiene la confiabilidad en la satisfacción del usuario con la provisión de servicios. Se determina que el coeficiente de Nagelkerke de este impacto es del 76.7%. La Tabla 2 y la Figura 3 brindan una representación integral de los resultados descriptivos relacionados con la confiabilidad de la prestación del servicio. Estos resultados indican que aproximadamente el 36,5% de los usuarios cree que la confiabilidad del servicio se encuentra en un nivel moderado, estos resultados se explican por las características percibidas de

forma favorable por los usuarios como son brindar servicios adecuados y oportunos, cuidado óptimo, eficacia clínica y capacidad de resolución de problemas que garanticen la calidad del servicio. Los resultados fueron comparados con el trabajo de Peralta (2018) que encontró que el 70,5% de los usuarios creía que la calidad de la atención recibida era adecuada y el 61,0% expresó satisfacción con los servicios prestados en el hospital, además de una correlación significativa (0,819). Al igual que la investigación realizada por Pizarro (2022), que valida que existe una asociación innegable entre el estándar de atención brindado y la satisfacción del usuario, este estudio también realiza una comparación. Los resultados revelaron una notable correlación positiva entre las dos variables, con un Rho de Spearman de 0,723. Por tanto, es evidente que si mejora la calidad de la atención prestada, también aumentará la satisfacción del usuario.

Resultados fueron corroborado con los teóricos Parasuraman et al. (1995) quienes señalaron que la fiabilidad del servicio, la entidad que ofrece un servicio debe poseer la capacidad de brindarlo de manera confiable, segura y cautelosa. La idea de confiabilidad abarca todos los aspectos que permiten a los clientes reconocer la competencia y la experiencia de la organización. Esencialmente, la confiabilidad implica brindar el servicio con precisión desde el principio. En palabras de Zeithaml (1988), el término "calidad" se refiere a un estado de ser superior o excelente. Por lo tanto, cuando nos referimos a la "calidad percibida", estamos hablando de la evaluación de un individuo sobre la excelencia general de un servicio. Este concepto difiere de la "calidad objetiva", que es un concepto más abstracto que tiene en cuenta la perspectiva del consumidor o comprador, más que cualquier atributo específico del producto o servicio. La calidad percibida es una evaluación global relacionada con una actitud, y si bien está relacionada con la satisfacción, no es intercambiable con ella. Es un juicio normativo realizado por el consumidor dentro de un contexto determinado.

En cuanto al objetivo específico 2, la capacidad de respuesta de la provisión de servicios tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario, como lo indica la Tabla 11. De igual manera, la Tabla 12 revela que el coeficiente de Nagelkerke presenta una variabilidad del 71,2% en la satisfacción del usuario.

La Tabla 3 y la Figura 4 de los resultados descriptivos muestran que el 40,1% de los usuarios perciben bajo el nivel de servicio. Las tablas cruzadas brindan una perspectiva más amplia sobre el comportamiento de las variables, indicando que el 34% de los usuarios asocian una baja capacidad de respuesta del servicio con un leve nivel de satisfacción, es decir que los resultados se explican por las características percibidas de forma favorable por los usuarios como son: la gestión de citas médicas oportunas, disponibilidad de medicamentos, exámenes y procedimientos médicos, tiempos de espera razonables, entre otras características. Estos resultados que fueron comparados por el trabajo Naspiran (2021) en el cual sus resultados mostraron una relación significativa con un valor de $\rho = 0,465$.

Resultados corroborados con los teóricos de Parasuraman et al. (1985) quienes mencionan que la capacidad de respuestas, es el término utilizado para describir el comportamiento que muestra una entidad para ayudar a sus usuarios y garantizar un servicio oportuno. Esto incluye cumplir con las obligaciones contractuales dentro del plazo acordado, además de ser fácilmente accesible para los usuarios al ofrecer varios métodos de contacto y garantizar que dichos medios sean eficientes para lograr el propósito previsto.

Asimismo, el objetivo específico 3, en la tabla 13 la seguridad en la prestación de servicios influye de forma significativa en la satisfacción del usuario, como lo demuestra el coeficiente de Nagelkerke de la Tabla 14 que indica una variabilidad del 70,8% en la satisfacción. El nivel de seguridad se presenta en la Tabla 4 y la Figura 5, con resultados descriptivos que indican que el 37,1% de los usuarios lo consideran bajo. Los datos de tabulación cruzada proporcionan más información sobre el comportamiento de las variables, y revelan que el 33,5 % de los usuarios asocian niveles bajos de seguridad del servicio con niveles de satisfacción leves, estos resultados se explican por las características percibidas de forma favorable por los usuarios como son: la gestión de citas médicas oportunas, disponibilidad de medicamentos, exámenes y procedimientos médicos, tiempos de espera razonables, entre otras características. Resultados que fueron comparados con el trabajo de Reyes (2021) en donde sus hallazgos del estudio demostraron una correlación causal de $X^2_c = 5.615$, lo que confirmó la hipótesis

alternativa de que la satisfacción de los adultos mayores que asisten a los hospitales está influenciada por la calidad de servicios brindada por las IPRESS de salud.

Lo antes mencionado fue corroborado por los teóricos Parasuraman et al. (1985) señalaron que la sensación que experimentan los usuarios cuando confían sus asuntos a una organización es fundamental. Este sentimiento está ligado al concepto de seguridad, que involucra características como confiabilidad, honestidad y confiabilidad. Por lo tanto, es vital no solo priorizar los intereses de los usuarios, sino también demostrar el compromiso de la organización con ellos, ya que esto redundará en una mayor satisfacción de los usuarios.

En relación al objetivo específico 4, la influencia de la empatía en la prestación de servicios hacia la satisfacción del usuario es significativa, como ilustra la Tabla 15. El coeficiente de Nagelkerke de la tabla 16 indica una variabilidad del 71.7% en los índices de satisfacción como consecuencia de la calidad de la prestación del servicio. La Tabla 5 y la Figura 6 brindan resultados descriptivos sobre la empatía en la prestación del servicio, indicando que el 39,6% de los usuarios la consideran en un nivel moderado. Los cuadros cruzados ofrecen una visión más completa de las variables, revelando que el 29,9% de los usuarios asocian un bajo nivel de empatía en la prestación del servicio con un ligero nivel de satisfacción. Estos resultados se explican por las características percibidas de forma favorable por los usuarios como son: trato cordial del personal, transmisión de confianza en la atención, privacidad en la atención, duración suficiente de la consulta, ambiente agradable, entre otros.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de Alumran et al. (2021) cuyos resultados de su estudio revelaron una correlación $r=0,390$, entre la calidad de los servicios y las perspectivas de los pacientes, según sus hallazgos, sugirieron una mayor exploración de los aspectos financieros y de liderazgo de la calidad de la atención médica para facilitar una mejor planificación de los servicios de atención médica. Estos hallazgos fueron corroborados con los teóricos Parasuraman et al. (1985) las entidades que priorizan brindar un cuidado y atención personalizada a sus usuarios tienen más posibilidades de éxito. Sin

embargo, esto va más allá de simplemente ser cortés con los usuarios, aunque sigue siendo un componente importante para demostrar empatía. Brindar atención y cuidado personalizados requiere una profunda dedicación y compromiso con los usuarios, incluida la comprensión de sus características individuales y requisitos distintos. Además, este enfoque es un elemento indispensable para garantizar la seguridad de los usuarios.

En tanto, el objetivo específico 5, La influencia de los componentes tangibles en la prestación de servicios sobre la satisfacción del usuario es evidente en la Tabla 18, donde el coeficiente de Nagelkerke indica una variación del 75,5 % en la satisfacción del usuario. Los datos descriptivos de los componentes tangibles se presentan en la Tabla 6 y la Figura 7, indicando que el 30.5% de los usuarios lo percibe en un nivel moderado, el 33.5% lo considera alto y el 36% lo califica como bajo. Las tablas cruzadas ofrecen una visión más completa de la variable comportamiento, revelando que un bajo nivel de elementos tangibles en la prestación del servicio se asocia con un leve nivel de satisfacción para el 32,5% de los usuarios. Estos resultados se explican por las características percibidas de forma favorable por los usuarios como son: ambientes limpios en las instalaciones del establecimiento de salud, la disponibilidad de equipamiento moderno y operativo, una señalización adecuada, entre otros aspectos

Resultados que fue comparado por Bautista (2021) quien, tras una evaluación minuciosa de los hallazgos, se descubrió que las variables tenían una correlación débil, con $r=0,107$ y $p>0,05$. A pesar de ello, se concluyó que existe una relación notoria entre la calidad de atención percibida por los pacientes y su nivel de satisfacción. Los hallazgos fueron corroborado por los teóricos Parasuraman et al. (1985) que señalaron que la calidad de un servicio está determinada por varios factores, como la infraestructura física, los recursos humanos, los equipos, los materiales, las herramientas, los procesos, las instrucciones, los materiales de información y los productos intermedios. En conjunto, estos factores proporcionan una medida de la calidad.

El campo de la salud se ha transformado en los últimos años, los pacientes ahora son mucho más asertivos en sus demandas debido a la gran cantidad de

información y numerosos servicios que tienen a su disposición, lo que les permite evaluar y comparar la calidad brindada. Este cambio de actitud no se limita a los usuarios externos, sino que también se extiende a las partes interesadas internas que tienen un claro sentido de las expectativas. El objetivo principal de un centro de salud debe ser ofrecer y obtener un nivel superior de servicio. La noción de calidad a menudo se asocia con el tipo de atención que deseamos recibir personalmente, así como para nuestros seres queridos. Esto incluye recibir un trato amable y acogedor, obtener soluciones efectivas a nuestras inquietudes médicas, recibir una atención digna y compasiva, tener acceso a infraestructura y equipos adecuados, recibir información oportuna y pertinente, y poder disfrutar de un ambiente cómodo y agradable, entre otros. otros factores (Berry, 1989)

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se determinó que la calidad de las prestaciones de servicio influye en la satisfacción del usuario, coeficiente de Nagelkerke indica un 86.6%, esto implica la variable satisfacción del usuario como variable dependiente.
- Segunda** Se determinó que la fiabilidad de las prestaciones de servicio influyen en la satisfacción del usuario con coeficiente de Nagelkerke indica un 67.5% de variabilidad .
- Tercera** Se determinó que la capacidad de respuesta de las prestaciones influyen en la satisfacción del usuario con coeficiente de Nagelkerke indica un 71.2% .
- Cuarta** Se determinó que la seguridad de las prestaciones de servicio influyen en la satisfacción del usuario coeficiente de Nagelkerke indica un 70.8%
- Quinta** Se determinó que la empatía de las prestaciones de servicio influyen en la satisfacción del usuario coeficiente de Nagelkerke indica un 67.5% .
- Sexta** Se determinó que los elementos tangibles de las prestaciones de servicio influyen en la satisfacción del usuario coeficiente de Nagelkerke indica un 75.5% .

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Las autoridades en el sector salud deben hacer las gestiones necesarias, para lograr una infraestructura adecuada, con equipos en buen estado y elementos tangibles que garanticen la calidad del servicio y en consecuencia la satisfacción del paciente.
- Segundo** Al hospital para elaborar planes que solucionen los problemas de salud más frecuentes que afectan a los usuarios, para garantizar el cumplimiento riguroso de los estándares de calidad, de esta manera los pacientes sentirán mayor confiabilidad hacia el personal sanitario.
- Tercero** Al director del hospital, mejore las condiciones físicas de cada servicio. Asimismo, hacer una supervisiónes internas constantes, para evaluar la calidad, logrando así la atención óptima.
- Cuarto** Al jefe del departamento de anestesiología, fortalecer sus estrategias y seguir los protocolos ya establecidos para ofrecer una atención que satisfaga las necesidades de sus pacientes con un trato respetuoso.
- Quinto** Al personal del departamento de anestesiología y administrativo del hospital, capacitaciones periódicas de acuerdo a su especialidad, para poder atender de forma mas humana a los pacientes, proporcionándoles confiabilidad, eficiencia y responsabilidad, fortaleciendo la relación médico-paciente.

Sexto

Finalmente, deben hacer énfasis en la innovación y la calidad general del servicio, los proveedores de atención médica pueden garantizar enfoques modernos y de vanguardia para sus servicios a través de procesos de mejora continua. Estos procesos permiten la implementación de métodos nuevos y mejorados para ofrecer servicios sanitarios de buen nivel.

REFERENCIAS

- Abidova, A., da Silva, P. A., & Moreira, S. (2020). Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in an emergency department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(2), 391.
- Adams, J. S., (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Volumen 67, pp. 422-436
- Agreda, B. (2021). *Influencia de la calidad de atención en la de satisfacción de los usuarios del Servicio Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63240>
- Ahmadzadeh, A., & Soluki, S. (2019). Life Insurance Claim Management Process Vulnerability using FMEA: an Iranian Insurance Company Case study. *Iranian Journal of Insurance Research*, 34(2), 30-51
- Akinradewo, F. O. (2019). Appraisal of construction claims management practices in Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*, 7(1).
- Alamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J. P., & Gutiérrez-Crespo, H. F. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 246-253.
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (2021). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health*, 29, 839-845.
- AlZahmi, A., Cenzer, I., Mansmann, U., Ostermann, H., Theurich, S., Schleinkofer, T., & Berger, K. (2022). Usability of German hospital administrative claims data for healthcare research: General assessment and use case of multiple myeloma in Munich university hospital in 2015–2017. *PloS one*, 17(7), e0271754.

- Amorim, P., Senna, B., Alencar, P., Rodrigues, G., de Paula, S., y Ferreira, C. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC oral health*, 19, 1-9.
- Ayaad, O., Alloubani, A., ALhajaa, E. A., Farhan, M., Abuseif, S., Al Hroub, A., & Akhu-Zaheya, L. (2019). The role of electronic medical records in improving the quality of health care services: comparative study. *International journal of medical informatics*, 127, 63-67.
- Badahdah, A. M., Khamis, F., & Al Mahyijari, N. (2020). Sleep quality among health care workers during the COVID-19 pandemic. *Journal of clinical sleep medicine*, 16(9), 1635-1635.
- Bautista, M. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021* [Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xml/ui/handle/11531/1046>
- Berry, B. (1989). *Calidad De Servicio: Una Ventaja Estrategica Para Instituciones Financieras*. Madrid: Diaz De Santos.
- Bruno, A., Dell'Aversana, G., & Zunino, A. (2017). Customer Orientation and Leadership in the Health Service Sector: *The Role of Workplace Social Support. Perspetive* (1), 1-6.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción de la Metodología de la Investigación Científica. Pichincha: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Cabezas, C. (2019). Atención médica y de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 165-166.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios* 3950, 14-23.
- Charmaz, K., & Thornberg, R. (2021). The pursuit of quality in grounded theory. *Qualitative research in psychology*, 18(3), 305-327.

- Chavarría Carranza, C. Y. (2019). Estilos de atribución causal. Importancia para la investigación e intervención profesional en la etapa adolescente. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(1), 1-16.
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295.
- de Franco, M. F., & Solórzano, J. L. V. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24.
- Dey, T., Salam, M. A., & Saha, T. (2021). Evaluation and analysis of user satisfaction of ride-sharing service: an assurance and empathy in Bangladesh perspective. *Canadian Journal of Business and Information Studies*, 3(2), 22-28.
- Donabedian A. (1993). Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. Pág. 24. <https://www.fadq.org/recursos-y-proyectos/publicaciones/publicaciones-prof-avedis-donabedian/>
- Espinoza E., Quevedo W., Agurto E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&tlng=es
- Guevara, P. (2018). *Calidad de las prestaciones de salud ocupacional en los usuarios del Policlínico Prevecon SAC, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13660/Guevara_PMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las tres rutas de la investigación científica: enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. R. Hernández-Sampieri, & C. Mendoza, *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Jiménez, R., Calderón Campos, P., & Vargas-Hernández, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22(1), 0-0. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-87082018000100001
- Johnson, A., & Proctor, R. W. (2015). *Atención: Teoría y práctica*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2019). E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computer Standards & Interfaces*, 63, 16-26.
- Liaw, W., Krist, A. H., Tong, S. T., Sabo, R., Hochheimer, C., Rankin, J., ... & Bazemore, A. W. (2018). Living in “cold spot” communities is associated with poor health and health quality. *The Journal of the American Board of Family Medicine*, 31(3), 342-350.
- Li, X., Krumholz, H. M., Yip, W., Cheng, K. K., De Maeseneer, J., Meng, Q., ... & Hu, S. (2020). Quality of primary health care in China: challenges and recommendations. *The Lancet*, 395(10239), 1802-1812.
- Maphumulo, W. T., & Bhengu, B. R. (2019). Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review. *Curationis*, 42(1), 1-9.
- Nemati, R., Bahreini, M., Pouladi, S., & Mirzaei, K. (2020). Hospital service quality based on HEAL THQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC Nursing*, 1-9.
- Naspiran, D. A. V. (2021). *Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020* [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Northridge, M. E., Kumar, A., & Kaur, R. (2020). Disparities in access to oral health care. *Annual review of public health*, 41, 513-535.

- Ortiz, M. & Domínguez, V. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 6(11), 79-83.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/3842>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1985) 'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Retailing: Crit Concepts Bk2*, vol. 64, no. 1, p. 140.
- Park, J. (2020). Effects of nurses' patient safety management importance, patient safety culture and nursing service quality on patient safety management activities in tertiary hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 181-191
- Peralta, M. (2018). *Calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS*. [Tesis; Universidad Autónoma Del Estado De Morelos].
<http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1879/MAPENA00T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., y González-Chordá, M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53.
- Pérez, M. A. C., Rodríguez, M. V. H. P., & Alarcón, M. C. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12842-12858.
- Reyes, W. (2022). *Calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85146>
- Suárez, J., Robles, E., Serrano, L., Serrano, G., Armijo, M., y Anchundia, E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

- Syahidul, S., Achmad, N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business and Accouting Research*, 4(4). <http://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Tawfik, D. S., Scheid, A., Profit, J., Shanafelt, T., Trockel, M., Adair, K. C., ... & Ioannidis, J. P. (2019). Evidence relating health care provider burnout and quality of care: a systematic review and meta-analysis. *Annals of internal medicine*, 171(8), 555-567.
- Urzola, M. P. (2020). Métodos Inductivo, Deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1).
- Zeithaml, V. (1988). Percepciones del consumidor de precio, calidad y valor: un modelo de medios y fines y síntesis de evidencia. *Revista de Marketing*, 52(3), 2-22.
- Zonnenshain, A., & Kenett, R. S. (2020). Quality 4.0—the challenging future of quality engineering. *Quality Engineering*, 32(4), 614-626.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable calidad de las prestaciones de servicios

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de las prestaciones de servicios	Según Parasuraman et al. (1985) es la capacidad de servicio o producto de brindar atenciones de acuerdo al requerimiento del usuario. Significa utilizar las ventajas de la ciencia y tecnología sin aumentar los riesgos para la salud ni los peligros.	Esta variable será operacionalizada a través de 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles; ello nos permitirá precisar en qué medida se relacionan la gestión de reclamos y la calidad de atención. Se aplicará un cuestionario especialmente diseñado de acuerdo a las dimensiones fijadas para la correspondiente medición.	Fiabilidad	Servicios adecuados Celeridad en los resultados Cuidado Óptimo Eficacia Clínica Resolución de problemas	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Capacidad de respuesta	Citas Médicas oportunas Medicamentos disponibles Exámenes disponibles Procedimientos disponibles Tiempos de espera cortos	
			Seguridad	Trabajo organizado Personal trabaja en equipo Prevención de accidentes Médicos capacitados Guías de práctica clínica vigentes Atención diferenciada por gravedad Recitas disponibles	
			Empatía	Trato cordial del personal Confianza en la atención Tiempo suficiente Privacidad en la atención Consulta ágil y estructurada Ambientes agradables	
			Aspectos tangibles	Ambientes limpios Equipos Modernos Señalización adecuada	

Basado en Parasuraman (1985), adaptado por Salvador (2023)

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del usuario	La satisfacción surge de la interacción de un consumidor con un producto o servicio, creando una reacción emocional positiva a su evaluación, es un sentimiento de satisfacción que surge como resultado (Hassan et al., 2020).	La satisfacción del usuario se divide en tres factores: satisfacción humana, satisfacción técnico – científica y satisfacción del entorno. La variable es ordinal, policotómica, con cinco valores escalares	Satisfacción humana	Respeto a los derechos humano Aspectos fundamentales de la persona	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Satisfacción técnico – científica	Efectividad y eficiencia Eficacia	
			Satisfacción del entorno	Comodidad, ambiente de la posta medica Iluminación del ambiente Ventilación del ambiente	

Basado en Donabedian (1993), adaptado por Salvador (2023)

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: calidad de las prestaciones del servicio

(Origen Parasuraman et al. (1985) 'SERVQUAL, adaptado por Salvador (2023)

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la calidad de las prestaciones del servicio por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

	1	2	3	4	5				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre				
N.	Ítems				1	2	3	4	5
	Fiabilidad								
1	El personal del servicio de anestesiología le brinda una atención adecuada								
2	Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo.								
3	Considera que el servicio de anestesiología del hospital le brinda servicios óptimos								
4	Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud								
5	Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas								
	Capacidad de Respuesta								
6	Considera que las citas otorgadas a su solicitud e s en corto tiempo								
7	Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren								
8	Los exámenes que le solicitan están disponibles								
9	Los procedimientos que le solicitan están disponibles								
10	Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo								
	Seguridad								
11	Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada								
12	Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo								

13	Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones					
14	Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado					
15	Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud					
	Empatía					
16	El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía					
17	El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe					
18	El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
19	La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.					
20	Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable					
	Elementos tangibles					
21	Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes					
22	Los consultorios y sala de operaciones cuentan con equipos modernos y disponibles necesarios para su atención					
23	Los carteles, flechas o letreros del establecimiento de salud son adecuados para orientar a los pacientes					
24	El consultorio y la sala de espera cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad los pacientes					

Cuestionario: satisfacción del usuario

(Origen Donabedian, 1993, adaptado por Salvador, 2023)

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la satisfacción del usuario por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Satisfacción Humana						
1	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarle mi problema de salud.					
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.					
3	Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes					
4	Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post anestesia.					
5	Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.					
Satisfacción técnica – científica						
6	Consideras que el personal médico te oriento de la mejor manera durante tu tratamiento medico					
7	Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente					
8	Has recibido charlas educativas mientras esperas ser atendido					
9	Consideras que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra clara y entendible					
Satisfacción en el entorno						
10	Consideras que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada					
11	Consideras que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios					
12	Consideras que la iluminación del hospital es la adecuada					
13	Consideras que la ventilación del hospital es la adecuada					
14	Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo					

Anexo 4. Validación de los instrumentos por juicio de experto

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Variable 1: calidad de las prestaciones de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera que las citas otorgadas a su solicitud es en corto tiempo	6.	4	4	4	
Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	7.	4	4	4	
Los exámenes que le solicitan están disponibles	8.	4	4	4	
Los procedimientos que le solicitan están disponibles	9.	4	4	4	
Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	10.	4	4	4	

Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	11.	4	4	4	
Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	12.	4	4	4	
Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	13.	4	4	4	
Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	14.	4	4	4	
Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	15.	4	4	4	

El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	16.	4	4	4	
El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	17.	4	4	4	
El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	18.	4	4	4	
La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.	19.	4	4	4	
Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	20.	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal del servicio de anestesiología le brinda una atención adecuada	1.	4	4	4	
Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo.	2.	4	4	4	
Considera que el servicio de anestesiología del hospital le brinda servicios óptimos	3.		4	4	
Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	4.	4	4	4	
Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	5.	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Llerena Morales Oscar Adolfo

DNI: 40666374

Especialidad del validador: Médico Cirujano

Observaciones: El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación



Firma del validador

Variable 2: satisfacción del usuario



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarme mi problema de salud.	1.	4	4	4	
Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.	2.	4	4	4	
Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes	3.	4	4	4	
Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post anestesia.	4.	4	4	4	
Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	5.	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consideras que el personal médico te oriento de la mejor manera durante tu tratamiento medico	6.	4	4	4	
Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente	7.	4	4	4	
Has recibido charlas educativas mientras esperas ser atendido	8.	4	4	4	
Consideras que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra	9.	4	4	4	

Consideras que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada	10.	4	4	4	
Consideras que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios	11.	4	4	4	
Consideras que la iluminación de la posta es la adecuada	12.	4	4	4	
Consideras que la ventilación en la posta es la adecuada	13.	4	4	4	
Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo	14.	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Llerena Morales Oscar Adolfo

DNI: 40666374

Especialidad del validador: Médico Cirujano

Observaciones: El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación

Firma del validador

Validador 1: Llerena Morales Oscar Adolfo

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>LLERENA MORALES, OSCAR ADOLFO DNI 40666374</p>	<p>TÍTULO DE ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGÍA</p> <p>Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i></p>
<p>LLERENA MORALES, OSCAR ADOLFO DNI 40666374</p>	<p>MAGISTER EN SALUD PUBLICA</p> <p>Fecha de diploma: 27/04/15 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA S.A.C. <i>PERU</i></p>
<p>LLERENA MORALES, OSCAR ADOLFO DNI 40666374</p>	<p>BACHILLER EN MEDICINA HUMANA</p> <p>Fecha de diploma: 14/02/2005 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN JUAN BAUTISTA" <i>PERU</i></p>
<p>LLERENA MORALES, OSCAR ADOLFO DNI 40666374</p>	<p>MEDICO CIRUJANO</p> <p>Fecha de diploma: 21/02/2005 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA "SAN JUAN BAUTISTA" <i>PERU</i></p>

Variable 1: calidad de las prestaciones de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera que las citas otorgadas a su solicitud es en corto tiempo	6.	4	4	4	
Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	7.	4	4	4	
Los exámenes que le solicitan están disponibles	8.	4	4	4	
Los procedimientos que le solicitan están disponibles	9.	4	4	4	
Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	10.	4	4	4	

Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	11.	4	4	4	
Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	12.	4	4	4	
Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	13.	4	4	4	
Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	14.	4	4	4	
Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	15.	4	4	4	

El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	16.	4	4	4	
El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	17.	4	4	4	
El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	18.	4	4	4	
La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.	19.	4	4	4	
Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	20.	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal del servicio de anestesiología le brinda una atención adecuada	1.	4	4	4	
Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo.	2.	4	4	4	
Considera que el servicio de anestesiología del hospital le brinda servicios óptimos	3.		4	4	
Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	4.	4	4	4	
Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	5.	4	4	4	

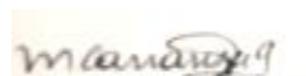
Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Carranza Gonzáles Rosario Margarita

DNI: 25776628

Especialidad del validador: Médico Cirujano

Observaciones: El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación



Firma del validador

Variable 2: satisfacción del usuario



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarme mi problema de salud.	1.	4	4	4	
Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.	2.	4	4	4	
Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes	3.	4	4	4	
Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post anestesia.	4.	4	4	4	
Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	5.	4	4	4	



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consideras que el personal médico te oriento de la mejor manera durante tu tratamiento medico	6.	4	4	4	
Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente	7.	4	4	4	
Has recibido charlas educativas mientras esperas ser atendido	8.	4	4	4	
Consideras que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra	9.	4	4	4	
Consideras que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada	10.	4	4	4	
Consideras que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios	11.	4	4	4	
Consideras que la iluminación de la posta es la adecuada	12.	4	4	4	
Consideras que la ventilación en la posta es la adecuada	13.	4	4	4	
Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo	14.	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Carranza Gonzáles Rosario Margarita

DNI: 25776628

Especialidad del validador: Médico Cirujano

Observaciones: El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación

Firma del validador

Validador 2: Carranza Gonzales Rosario Margarita

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>CARRANZA GONZALES, ROSARIO MARGARITA DNI 25776628</p>	<p>MAGISTER EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCION EN DIRECCION Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ESPECIALIDAD DE MEDICO ANESTESIOLOGO Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i></p>
<p>CARRANZA GONZALES, ROSARIO MARGARITA -</p>	<p>BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 07/04/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>
<p>CARRANZA GONZALES, ROSARIO MARGARITA DNI 25776628</p>	<p>ESPECIALISTA EN ANESTESIOLOGIA Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>
<p>CARRANZA GONZALES, ROSARIO MARGARITA -</p>	<p>MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 10/04/1997 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>

Variable 1: calidad de las prestaciones de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera que las citas otorgadas a su solicitud es en corto tiempo	6.	4	4	4	
Considera usted que el hospital cuenta con los medicamentos que se requieren	7.	4	4	4	
Los exámenes que le solicitan están disponibles	8.	4	4	4	
Los procedimientos que le solicitan están disponibles	9.	4	4	4	
Considera que sus solicitudes de atención médica, exámenes, operaciones se dan en corto tiempo	10.	4	4	4	

Considera que existe un trabajo organizado entre médicos, enfermeras, farmacia, laboratorio, administrativos para una atención adecuada	11.	4	4	4	
Percibe usted que el personal del hospital trabaja en equipo	12.	4	4	4	
Cree usted que el hospital le brinda condiciones para la prevención de accidentes en sus instalaciones	13.	4	4	4	
Considera usted que el personal médico del hospital está capacitado	14.	4	4	4	
Cree usted que los tratamientos que recibe están de acuerdo a lo señalado por el ministerio de salud	15.	4	4	4	

El médico u otro profesional que le atiende lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	16.	4	4	4	
El profesional que le atiende le brinda seguridad y confianza al momento de su atención o en algún procedimiento que usted recibe	17.	4	4	4	
El médico que lo atendió le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	18.	4	4	4	
La atención que usted recibe en el servicio de consulta externa es ágil y sigue una secuencia lógica.	19.	4	4	4	
Durante la estadía en el servicio de consulta externa el ambiente donde permanece se encuentra iluminado, cómodo y agradable	20.	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal del servicio de anestesiología le brinda una atención adecuada	1.	4	4	4	
Considera que los resultados que espera, se logran en corto tiempo.	2.	4	4	4	
Considera que el servicio de anestesiología del hospital le brinda servicios óptimos	3.		4	4	
Cree usted que con las atenciones recibidas logra tratarse completamente su problema de salud	4.	4	4	4	
Considera que se resuelven sus problemas con las atenciones recibidas	5.	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Baldoce Rodríguez Mery

DNI: 25733482

Especialidad del validador: Enfermera

Observaciones: El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación



Firma del validador

Variable 2: satisfacción del usuario



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estoy satisfecho con la confianza que brinda el personal médico al explicarme mi problema de salud.	1.	4	4	4	
Estoy satisfecho cuando en la consulta el médico me llama por mi nombre o apellido.	2.	4	4	4	
Considero que el personal médico utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de los pacientes	3.	4	4	4	
Considero que el personal médico que me atendió me explicó los cuidados a seguir post anestesia.	4.	4	4	4	
Considero que el personal médico mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	5.	4	4	4	



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Consideras que el personal médico te oriento de la mejor manera durante tu tratamiento medico	6.	4	4	4	
Considera que el tiempo que dura la consulta es suficiente	7.	4	4	4	
Has recibido charlas educativas mientras esperas ser atendido	8.	4	4	4	
Consideras que el personal médico escribe las indicaciones en la receta con letra clara y entendible	9.	4	4	4	

Consideras que el acondicionamiento del ambiente de la posta es la adecuada	10.	4	4	4	
Consideras que la posta mantiene limpios y desinfectados sus consultorios	11	4	4	4	
Consideras que la iluminación de la posta es la adecuada	12.	4	4	4	
Consideras que la ventilación en la posta es la adecuada	13.	4	4	4	
Considera que el ambiente de espera para ser atendido cumple con el aforo	14.	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Baldoce Rodríguez Mery

DNI: 25733482

Especialidad del validador: Enfermera

Observaciones: El instrumento cumple con la claridad, coherencia y relevancia para su aplicación

Firma del validador

Validador 3: Baldoceda Rodriguez Mery

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BALDOCEDA RODRIGUEZ, MERY DNI 25733482	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/04/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BALDOCEDA RODRIGUEZ, MERY DNI 25733482	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/07/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BALDOCEDA RODRIGUEZ, MERY DNI 25733482	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCION EN DIRECCION Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA Fecha de diploma: 23/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

Anexo 5. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE 1: CALIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIO	,161	197	,000	,904	197	,000
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,140	197	,000	,892	197	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 6. Calculo de tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 200$$

$$E = 0.05$$

Tamaño de muestra:

$$n = 197$$

Anexo 7. Base de datos (prueba piloto)

j	VARIABLE 1: CALIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIO										DIMENSIONES: ELEMENTOS TANGIBLES																
	DIMENSION 1: EFECTIVIDAD					DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					DIMENSION 4: EMPATIA																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24			
1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5		
2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
8	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5	
9	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	
10	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	
11	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	
12	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	
16	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	
17	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
18	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5
19	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5

j	VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO										D3: SATISFACCION ENTORNO					
	D1: SATISFACCION HUMANA					D2: SATISFACCION TECNICO CIENTIFICA					D3: SATISFACCION ENTORNO					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		
1	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	5	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	
3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	
5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	5	4	4	3	
6	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	
7	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	4	4
12	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	5	4	4	5	4	4
13	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	3	3
14	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4
15	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	5	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4
20	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4

Anexo 8. Confiabilidad de instrumentos

VARIABLE: Calidad de Prestaciones de Servicio

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	24

VARIABLE: Satisfacción del usuario

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	14

Los resultados de Alfa de Cronbach del instrumento sobre Calidad de Prestaciones de Servicio fueron de un 0,909 y de Satisfacción del Usuario fueron de un 0,916 determinando que ambos cuestionarios son fiables y aplicables para la presente investigación.

Anexo 9. Base de datos

Nro	VARIABLE 1: CALIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIO																								vid1	vid2	vid3	vid4	vid5	vi	
	DIMENSION 1: EFECTIVIDAD					DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					DIMENSION 3: SEGURIDAD					DIMENSION 4: EMPATIA					DIMENSION 5: ELEMENTOS TACTICOS										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24							
1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	11	11	12	13	9	56	
2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	9	11	9	10	7	46	
3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	8	10	8	9	6	41		
4	2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	10	12	11	12	8	53	
5	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	11	5	7	4	34	
6	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	12	13	12	14	9	60	
7	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	8	5	5	4	27	
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	15	11	69	
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	10	8	49	
10	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	9	10	8	10	6	43	
11	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	9	6	5	5	30	
12	2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	9	10	9	10	7	45	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	8	48	
14	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	12	6	45	
15	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	9	12	10	9	8	48	
16	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	7	10	8	7	7	39	
17	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	8	10	9	9	7	43	
18	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	13	15	13	12	11	64	
19	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	10	8	10	11	8	47	
20	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	12	10	13	13	10	58	
21	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	10	8	10	12	7	47	
22	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	9	11	10	9	8	47		
23	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	12	13	12	12	9	58	
24	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	7	10	7	7	6	37	
25	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	12	9	11	13	8	53	
26	1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	9	8	46	
27	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	9	12	8	9	6	44	
28	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	12	14	11	13	8	58	
29	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	14	11	14	14	11	64	
30	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	14	14	13	14	10	65	
31	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	14	13	15	14	12	68		
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	13	15	15	12	70		
33	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	10	10	8	50	
34	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	11	8	11	12	8	50	
35	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	11	13	10	11	8	53	
36	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	13	15	13	14	10	65	
37	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	10	10	8	46	
38	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	14	11	14	14	11	64	
39	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	10	15	15	12	67	
40	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	12	13	12	11	10	58	
41	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	9	5	9	8	7	38	
42	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	6	9	7	6	6	34	
43	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	6	9	6	6	5	32	
44	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	10	11	10	9	51	
45	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	6	7	6	6	5	30	
46	1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	7	11	9	7	8	42	
47	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	8	10	9	9	7	43	
48	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	12	9	12	11	10	54	
49	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	15	10	14	15	11	65	
50	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	14	9	14	14	11	62	
51	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	2	22	23	17	20	14	96	
52	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	23	25	23	23	18	112
53	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	25	25	21	20	112	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	5	5	5	5	2	3	2	3	2	25	25	12	22	10	94	
56	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	21	23	23	21	19	107	
57	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	23	24	22	23	17	109	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	25	25	23	23	20	116	
59	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	22	23	19	21	16	101	
60	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	23	23	20	22	17	105	
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4</							

68	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	25	23	16	23	13	100	
69	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	5	22	24	25	22	20	113
70	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	8	6	8	8	7	37	
71	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	20	20	22	19	18	99
72	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	21	23	21	22	16	103
73	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	24	25	22	23	18	112	
74	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	22	25	23	21	19	110	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	120	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	25	25	17	22	15	104	
77	2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	2	3	3	2	2	2	3	4	5	2	3	3	12	24	17	13	13	79	
78	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	23	25	22	22	18	110
79	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	25	23	24	24	20	116	
80	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	21	21	21	20	17	100	
81	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	1	4	4	5	3	5	4	4	4	19	24	20	17	17	97	
82	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	25	24	23	24	19	115	
83	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	20	25	24	21	19	109	
84	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	14	17	15	13	13	72
85	3	2	4	3	5	3	5	5	5	5	0	3	1	2	0	3	2	4	3	0	3	1	2	0	17	23	6	12	6	64	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	120	
87	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	24	25	19	25	14	107	
88	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	20	25	19	21	14	99
89	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	19	23	21	19	17	99
90	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	25	20	20	109	
91	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	20	18	16	19	13	86	
92	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	21	20	20	21	16	98	
93	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	11	11	12	13	9	56	
94	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	9	11	9	10	7	46	
95	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	8	10	8	9	6	41	
96	2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	10	12	11	12	8	53	
97	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	11	5	7	4	34	
98	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	12	13	12	14	9	60
99	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	8	5	5	4	27	
100	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	15	14	15	11	69	
101	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	10	8	49	
102	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	9	10	8	10	6	43	
103	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	9	6	5	30	
104	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	9	10	9	10	7	45
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	8	48	
106	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	12	6	45
107	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	9	12	10	9	8	48
108	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	7	10	8	7	7	39	
109	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	8	10	9	9	7	43	
110	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	13	15	13	12	11	64	
111	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	10	8	10	11	8	47
112	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	12	10	13	13	10	58
113	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	10	8	10	12	7	47	
114	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	9	11	10	9	8	47		
115	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	12	13	12	12	9	58	
116	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	7	10	7	7	6	37	
117	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	12	9	11	13	8	53	
118	1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	9	8	46	
119	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	9	12	8	9	6	44	
120	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	12	14	11	13	8	58	
121	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	14	11	14	14	11	64	
122	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	14	14	13	14	10	65	
123	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	13	15	14	12	68	
124	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	13	15	15	12	70	
125	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	10	10	8	50	
126	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	11	8	11	12	8	50	
127	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	13	10	11	8	53	
128	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	13	15	13	14	10	65	
129	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	10	10	8	46	
130	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2																

140	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	12	9	12	11	10	54	
141	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	15	10	14	15	11	65	
142	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	14	9	14	14	11	62	
143	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	3	3	22	23	17	20	14	96		
144	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	23	25	23	23	18	112	
145	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	21	25	25	21	20	112	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	5	5	5	5	2	3	2	3	2	25	25	12	22	10	94	
148	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	21	23	23	21	19	107	
149	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	23	24	22	23	17	109	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	25	25	23	23	20	116	
151	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	22	23	19	21	16	101	
152	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	23	23	20	22	17	105	
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	19	21	21	19	17	97	
154	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	15	25	21	16	17	94	
155	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	23	24	16	21	13	97	
156	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	19	22	18	19	15	93	
157	5	0	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	20	20	105	
158	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	20	22	21	20	17	100	
159	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	24	24	24	24	19	115	
160	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	25	23	16	23	13	100	
161	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	22	24	25	22	20	113	
162	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	8	6	8	8	7	37	
163	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	20	20	22	19	18	99	
164	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	21	23	21	22	16	103	
165	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	24	25	22	23	18	112	
166	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	22	25	23	21	19	110	
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	120	
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	25	25	17	22	15	104	
169	2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	2	3	3	2	2	2	3	4	5	2	3	3	12	24	17	13	13	79	
170	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	23	25	22	22	18	110	
171	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	25	23	24	24	20	116	
172	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	21	21	21	20	17	100	
173	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	1	4	4	5	3	5	4	4	4	19	24	20	17	17	97	
174	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	25	24	23	24	19	115	
175	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	20	25	24	21	19	109	
176	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	14	17	15	13	13	72	
177	3	2	4	3	5	3	5	5	5	5	0	3	1	2	0	3	2	4	3	0	3	1	2	0	17	23	6	12	6	64	
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	120	
179	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	24	25	19	25	14	107	
180	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	20	25	19	21	14	99
181	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	19	25	25	20	20	109	
182	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	20	18	16	19	13	86	
183	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	21	20	20	21	16	98	
184	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6	7	6	6	5	30	
185	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	7	11	9	7	8	42	
186	1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	8	10	9	9	7	43	
187	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	12	9	12	11	10	54
188	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	15	10	14	15	11	65	
189	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	14	9	14	14	11	62
190	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	22	23	17	20	14	96
191	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	23	25	23	23	18	112	
192	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	21	25	25	21	20	112	
193	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	16	96	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	25	12	22	10	94	
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	5	5	5	5	2	3	2	3	2	21	23	23	21	19	107	
196	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	23	24	22	23	17	109
197	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	15	10	14	15	11	65	

VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO																		
D1: SATISFACCIÓN HUMANA					D2: SATISFACCIÓN TÉCNICO BIEN					D3: SATISFACCIÓN ENTORNO								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	vdd1	vdd2	vdd3	vd	
3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	11	10	11	32	
2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	11	8	9	28	
2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	10	7	8	25	
3	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	1	12	9	10	31	
1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	11	6	7	24	
3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	13	11	12	36	
1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	5	17	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	15	12	14	41	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	8	10	29	
1	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	10	8	9	27	
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	4	5	18	
2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	10	8	9	27	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28	
1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	8	9	10	27	
3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	12	7	9	28	
2	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	10	6	7	23	
2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	10	7	8	25	
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	15	10	13	38	
2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	8	9	10	27	
3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	10	10	12	32	
2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	8	9	10	27	
3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	11	7	9	27	
2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	13	9	12	34	
2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	10	6	7	23	
1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	9	10	12	31	
3	1	3	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	11	7	8	26	
1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	12	7	9	28	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	14	10	12	36	
3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	11	11	14	36	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	14	11	14	39	
3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	13	11	14	38	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	15	40	
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	8	10	30	
2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	8	9	11	28	
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	13	9	11	33	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	15	11	13	39	
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	10	26	
3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	11	11	14	36	
3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	12	15	37	
2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	13	9	12	34	
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	5	6	9	20	
2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	9	5	6	20	
1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	9	5	6	20	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	8	11	29	
1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	7	5	6	18	
3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	11	6	7	24	
2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	10	7	8	25	
2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	9	9	12	30	
2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	12	15	37	
2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	9	11	14	34	
5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	23	17	22	62	
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	25	18	23	66	
5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	25	16	21	62	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	20	56	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	25	70	
4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	23	17	21	61	
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	24	18	23	65	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	25	70	
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	23	18	22	63	
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	23	19	23	65	
4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	21	15	19	55	
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	25	12	15	52	
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	24	18	23	65	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	16	19	57	
0	5	5	5	5	5	0	5	5	5	0	5	5	5	20	15	20	55	
4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	22	16	20	58	
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	24	19	24	67	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	20	25	68	
4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	24	17	22	63	
1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	6	7	8	21	
4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	20	15	20	55	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	23	17	21	61	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	25	19	24	68	
5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	25	17	22	64	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	25	70	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	25	70	
4	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	3	3	24	9	12	45	
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	25	18	23	66	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	20	25	68	
4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	21	16	21	58	
4	5	5	5	5	1	4	4	5	1	4	4	5	5	24	14	19	57	

Anexo 10. Modelo de consentimiento informado

Consentimiento informado

Estimado (a) profesional de salud: Yo, Elva Gladys Salvador Reyes le hago presente que, me encuentro cursando estudios de post grado en la universidad César Vallejo. Para lo cual, la presente ficha de consentimiento informado tiene como propósito dar a conocer a los participantes: el título de la investigación llevada a cabo y las facultades propias de su rol como participante. Si Ud. accede a participar del presente estudio, se le pedirá responder unos cuestionarios los cuales servirán como datos valiosos para la investigación de título “Calidad de prestación del servicio en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023”, cuyo llenado le tomará un tiempo aproximado de 7 minutos. También es importante informarle que su participación será totalmente anónima, voluntaria, con fines estrictamente de investigación; pudiendo expresar sus dudas en cualquier momento durante su desarrollo y de igual manera dejar de responderlo sin que esto lo perjudique. Por lo cual solicito su colaboración y expreso mi agradecimiento de antemano por su valioso aporte. Atentamente,

El Autor.



Firma

Nombre: Elva Gladys Salvador Reyes
DNI: 41018826

Yo _____ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación. Acepto mi participación en la investigación científica referida a “Gestión por competencias y su influencia en la satisfacción laboral del personal de un hospital de Lima, 2023”

Firma y nombre del participante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de prestación del servicio en la satisfacción del usuario del departamento de anestesiología en un hospital de Lima, 2023", cuyo autor es SALVADOR REYES ELVA GLADYS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 03-08- 2023 18:28:10

Código documento Trilce: TRI - 0604859