



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Montalvo Ramírez, Susana

**ASESOR:**

Dr. Sierra Valdivia, Hugo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control administrativo

**PERÚ – 2018**

## **Dedicatoria**

A mis padres por su ejemplo de superación  
Y valioso apoyo incondicional desde el inicio  
de mis estudios de maestría hasta su culminación.

## **Agradecimiento**

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio de esta maestría de Gestión Pública.

A través de estas líneas quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que con soporte científico y humano han colaborado en la realización de esta investigación.

Al Hospital Santa Rosa a través de su director, el doctor Luis Humberto Chávez Celis, que me ha brindado las facilidades para poder realizar mi investigación, asimismo a cada uno de los pacientes de la especialidad de traumatología que sin ellos no hubiera podido realizar mi investigación.

Si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaré y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte; como mi madre Irma Ramírez por su apoyo, colaboración y cariño incondicional , mi asesor de tesis el doctor Hugo Sierra Valdivia por la acertada orientación y soporte y discusión crítica que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado y espero llegue a buen término.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017” con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Página del jurado.....	2
Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen.....	xi
Abstract .....	xii
I. Introducción.....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajo previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Justificación del estudio.....	27
1.5. Hipótesis.....	28
1.6. Objetivos .....	28
II. Método .....	29
2.1. Identificación de variables.....	29
2.2. Diseño de investigación.....	29
2.3. Población y muestra .....	34
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....</b>	<b>35</b>
2.5. Métodos de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos éticos. ....	46
III. Resultados.....	47
IV. Discusión.....	84
V. Conclusiones .....	88
VI. Recomendaciones .....	89
VII. Referencias bibliográficas.....	90
ANEXOS .....	93

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	31
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	33
Tabla 3: Distribución de la Población.....	34
Tabla 4: Distribución de la muestra.....	35
Tabla 5: Baremo para la variable calidad de servicio.....	35
Tabla 6: Baremo para la dimensión fiabilidad.....	36
Tabla 7: Baremo para la dimensión capacidad de respuesta.....	37
Tabla 8: Baremo para la dimensión seguridad.....	38
Tabla 9: Baremo para la dimensión empatía.....	39
Tabla 10: Baremo para la dimensión aspectos tangibles.....	40
Tabla 11: Baremo para la variable satisfacción del usuario.....	41
Tabla 12: Baremo para la dimensión efectividad.....	42
Tabla 13: Baremo para la dimensión accesibilidad.....	43
Tabla 14: Validez del cuestionario sobre calidad de servicio.....	44
Tabla 15: Validez del cuestionario sobre satisfacción del usuario.....	45
Tabla 16: Confiabilidad de los instrumentos.....	45
Tabla 17: Distribución de la variable Calidad de servicio.....	47
Tabla 18: Distribución de la dimensión fiabilidad.....	48
Tabla 19: Distribución de la dimensión capacidad de respuesta.....	49
Tabla 20: Distribución de la dimensión seguridad.....	50
Tabla 21: Distribución de la dimensión empatía.....	51
Tabla 22: Distribución de la dimensión aspectos tangibles.....	52
Tabla 23: Distribución de la variable satisfacción del usuario.....	54
Tabla 24: Distribución de la dimensión efectividad.....	55
Tabla 25: Distribución de la dimensión accesibilidad.....	56
Tabla 26: Resultados descriptivos para la variable calidad de servicio.....	58
Tabla 27: Resultados descriptivos para la variable satisfacción del usuario.....	60
Tabla 28: Matriz de correlaciones.....	62
Tabla 29: Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra.....	64
Tabla 30: Tabulación cruzada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	66
Tabla 31: Prueba de Chi Cuadrado entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	66
Tabla 32: Medidas simétricas para calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	67
Tabla 33: Tabulación cruzada entre fiabilidad y satisfacción del usuario.....	69

Tabla 34: Prueba de Chi Cuadrado entre fiabilidad y satisfacción del usuario .....	69
Tabla 35: Medidas simétricas para fiabilidad y satisfacción del usuario .....	70
Tabla 36: Tabulación cruzada entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario .....	72
Tabla 37 Prueba de Chi Cuadrado entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario: .....	72
Tabla 38: Medidas simétricas para capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	73
Tabla 39: Tabulación cruzada entre seguridad y satisfacción del usuario .....	75
Tabla 40: Prueba de Chi Cuadrado entre seguridad y satisfacción del usuario.....	75
Tabla 41: Medidas simétricas para seguridad y satisfacción del usuario.....	76
Tabla 42: Tabulación cruzada entre empatía y satisfacción del usuario.....	78
Tabla 43: Prueba de Chi Cuadrado entre empatía y satisfacción del usuario .....	78
Tabla 44: Medidas simétricas para empatía y satisfacción del usuario .....	79
Tabla 45: Tabulación cruzada entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario .....	81
Tabla 46: Prueba de Chi Cuadrado entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario .....	81
Tabla 47: Medidas simétricas para aspectos tangibles y satisfacción del usuario.....	82

## Índice de Figuras

Figura 1: Distribución de la variable calidad de servicio .....	48
Figura 2: Distribución de la dimensión fiabilidad .....	49
Figura 3: Distribución de la dimensión capacidad de respuesta.....	50
Figura 4: Distribución de la dimensión seguridad.....	51
Figura 5: Distribución de la dimensión empatía.....	52
Figura 6: Distribución de la dimensión aspectos tangibles .....	53
Figura 7: Distribución de la variable satisfacción del usuario .....	55
Figura 8: Distribución de la dimensión efectividad .....	56
Figura 9: Distribución de la dimensión accesibilidad .....	57
Figura 10: Gráfico de barras agrupadas entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	67
Figura 11: Gráfico de barras agrupadas entre fiabilidad y satisfacción del usuario .....	70
Figura 12: Gráfico de barras agrupadas entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	73
Figura 13: Gráfico de barras agrupadas entre seguridad y satisfacción del usuario.....	76
Figura 14: Gráfico de barras agrupadas entre empatía y satisfacción del usuario .....	79
Figura 15: Gráfico de barras agrupadas entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario	82

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El tipo de investigación fue no experimental cuyo diseño fue descriptivo, correlación y transversal. La población de estudio fue compuesta por los usuarios que se atienden en el área de traumatología, la muestra fue conformada por 152 usuarios y el tipo de muestreo fue el probabilístico. Para recoger datos sobre la variable calidad de servicio se utilizó el cuestionario sobre calidad de servicio y para recoger información sobre la variable satisfacción del usuario se usó el cuestionario sobre satisfacción del usuario. El estadístico utilizado para ver la relación entre las variables fue Chi-cuadrado.

Los resultados indican que la calidad de servicio está en un nivel regular, el nivel de satisfacción que tienen los usuarios es también regular, el aspecto tangible es la dimensión de la variable calidad de servicio que se relaciona más con la satisfacción del usuario y por último se determinó estadísticamente que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017 ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ). Eso quiere decir que mientras haya una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the area of trauma of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. The type of research was non-experimental whose design was descriptive, correlation and cross-sectional. The users that are treated in the area of traumatology composed the study population, 152 users formed the sample and the type of sampling was probabilistic. To collect data on the quality of service variable, the quality of service questionnaire was used and to collect information on the user satisfaction variable, the user satisfaction questionnaire was used. The statistic used to see the relationship between the variables was Chi-square.

The results indicate that the quality of service is at a regular level, the level of satisfaction that users have is also regular, the tangible aspect is the dimension of the quality of service variable that is more related to user satisfaction and finally It was statistically determined that there is a relationship between quality of service and user satisfaction in the area of trauma of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado - 2017 (p-value = 0.000 <0.05). That means that as long as there is a better quality of service, users will feel more satisfied.

Keywords: Quality of service, user satisfaction.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

La satisfacción del usuario externo en servicios de salud y calidad de atención es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en salud pública, siendo considerada desde décadas uno de los ejes de evaluación de la calidad de servicios de salud.

La calidad percibida por los usuarios externos resulta de la interacción entre el prestador de servicios y el mismo; y en general con la totalidad de las características de la organización. La calidad de servicio es percibida por los usuarios externos no solo en el aspecto científico técnico de los profesionales de salud que los atienden sino por la calidad en la relación que se establece en los momentos de interactuar durante el proceso de la atención recibida.

Es este sentido la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

En el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado se observan ciertas deficiencias en lo que respecta a la calidad de servicio que brindan. Los usuarios en general hacen notar el mal trato que reciben por parte de la de empleados del hospital, este episodio se suscita en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado. Atención inadecuada hacia los pacientes, falta de calidad de servicio en la unidad de traumatología, falta del saludo y la falta de competencia para decidir sus agobios de la sanidad son algunas de las acciones que generan desazón e incomodidad a los usuarios.

Por lo tanto, este conjunto de acciones negativas llegan influir en la satisfacción de los pacientes, los cuales se sienten poco contentos con la atención que reciben. Ello perjudica la imagen que tiene el hospital y mella la percepción de los profesionales que ahí laboran.

## **1.2. Trabajo previos**

Para la presente investigación, se ha buscado la información referente a antecedentes para comparar y sacar conclusiones de temas obtenidos de investigadores a nivel internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional tenemos a (Vergara, Quesada, & Blanco, 2011) con la investigación “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena”. La muestra fue conformada por 347 clientes y para la recolección de datos se aplicó una encuesta constituida por 21 ítems. Las conclusiones de la investigación indican que existe un alto índice de correlación con respecto a las dos variables las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio percibido se debe hacer énfasis en las percepciones (la rapidez al momento del registro, capacidad de los empleados para resolver problemas, la tranquilidad de la habitación y la limpieza de los lobbies). También, al aumentar la calidad del servicio percibido se obtendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los clientes.

Asimismo se encuentra (Morillo, 2009) con la investigación “La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida”. La muestra estuvo conformada por 384 clientes y el instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos indican que la mayoría de usuarios encuestados respondieron estar ligeramente satisfechos, los niveles de calidad del servicio se muestran favorables o positivos en su globalidad y a través de un análisis de asociación o de independencia practicado se corrobora la relación positiva existente entre ambas variables.

También se encuentra (González & Brea, 2006) con la investigación “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el

ámbito del turismo termal”. La muestra estuvo constituida por 270 personas y el instrumento utilizado fue la entrevista personal. Las conclusiones de la investigación dan cuenta que la calidad de servicio es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la que ejerce una influencia clara y significativa. Ello indica que los directivos de los establecimientos deberían dar una mayor importancia a la calidad percibida porque mejorará la satisfacción del cliente y por ende los resultados de la empresa.

Por otra parte se tiene a (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gómez, 2014) con el estudio “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. La muestra estuvo constituido por 245 pacientes internados y los instrumentos usados fueron el Guión de entrevista del cuidado de enfermería para el paciente Internado y el Instrumento de satisfacción del paciente. Las conclusiones de los investigadores mencionan que respecto a la calidad del cuidado prestado por el equipo de enfermería según la perspectiva del paciente, se pudo concluir que hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todos los dominios evaluados. Sin embargo, se identificó una correlación débil a moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente.

Como antecedentes nacionales está (Quispe, 2015) con la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”. La muestra de la investigación fue conformada por 159 usuarios, entre varones y mujeres, los instrumentos utilizados fueron los Cuestionarios sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Entre las conclusiones principales destacan que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Del mismo modo hallaron que la mayoría de usuarios manifiesta que la calidad de servicio está en término medio mientras que la satisfacción del usuario es inadecuada. Por último hallaron correlaciones significativas entre las dimensiones fiabilidad, la capacidad de

respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario.

Del mismo modo se encuentra (Sánchez, 2016) con el estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “César Garayar García” – 2016”. La muestra estuvo conformada por 91 usuarios atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones del estudio indican que la calidad de atención es buena, en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, estos se encuentran poco satisfechos y con relación a la relación entre las variables, se pudo demostrar mediante el contraste paramétrico que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios.

También está (Ñahuirima, 2015) con el trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”. La muestra fue conformada por 348 clientes, entre varones y mujeres y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones del estudio dan cuenta de que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,841, lo que significa que existe correlación positiva alta. En cuanto a la calidad de servicio, la mayoría de clientes se consideran que se encuentra en término medio, la satisfacción del cliente también se encuentra en un nivel regular. Por otra parte se pudo comprobar que las dimensiones evidencia física del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se correlacionan significativamente con la variable satisfacción del cliente.

Del mismo modo está (Ortiz, 2016) con la investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014”. La muestra estuvo conformada por 383 pacientes y el instrumento que se usó para la recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL. Las conclusiones del estudio mencionan que la mayoría de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en los

establecimientos de salud y la mayoría de usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio que presta el centro de salud.

Por otra parte se encuentran (Loli, y otros, 2014) con la investigación “La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”. La muestra estuvo compuesta por 174 sujetos que acuden a las entidades públicas y privadas y el instrumento de recojo de datos fue el Inventario de Calidad Producto Servicio. Las conclusiones del estudio indican que la percepción de los clientes sobre la calidad de productos y servicios en general es favorable, el grado de satisfacción de los clientes en su mayoría dice estar satisfecho y finalmente existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y o servicio. Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá una opinión más favorable sobre la calidad del producto/servicio que ofrecen las organizaciones.

Asimismo está (Arrascue & Segura, 2016) con la investigación “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte CLINIFER, Chiclayo – 2015”. La muestra estuvo compuesta por 32 clientes y para la recolección de datos se usó el cuestionario constituido por 26 ítems. Las conclusiones de la investigación indican que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, la calidad del servicio en la clínica CLINIFER es alta, el nivel de satisfacción del cliente es alto y es necesario aplicar las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

Por otro lado está (Redhead, 2015) con la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013”. En esta investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. La muestra fue de 317 de clientes externos

del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo y para recopilar la información se usó el Cuestionario de Calidad de Servicio (SERVQUAL) y el Cuestionario de Satisfacción del Cliente Externo. Las conclusiones del estudio dan cuenta que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados, existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios y existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, los elementos tangibles y la empatía con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

En el ámbito local se encuentra (Távora, 2016) con la investigación “Relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente en el área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2016”. El tipo de investigación fue no experimental, la muestra de estudio fue constituida por 62 directores y subdirectores del ámbito de Puerto Maldonado, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el cuestionario sobre calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del cliente. Las conclusiones indican que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. Así también la calidad de atención se encuentra en un nivel regular, el nivel de satisfacción del cliente se encuentra en un término medio y por último la dimensión elemento tangible se relaciona más con la satisfacción del cliente. La correlación que existe entre la dimensión y la variable mencionada es positiva considerable.

También se encuentra (Ticlla, 2016) con el trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud “Jorge Chávez” – Madre de Dios – 2016”. El estudio fue de tipo no experimental, diseño correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 120 usuarios participantes del SIS y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario para medir el nivel de calidad de atención y el cuestionario para medir la satisfacción del usuario. Las conclusiones del estudio mencionan que existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, existe correlación positiva baja entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad, existe correlación positiva baja entre la calidad de atención y la dimensión

capacidad de respuesta, existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la dimensión seguridad, existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la dimensión empatía y existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles.

Por último está (Gutiérrez, 2016) con el estudio “Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016”. El estudio fue no experimental y la muestra fue conformada por 115 usuarios que se atienden en el Centro de Salud. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron los cuestionarios sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Las conclusiones dan cuenta de que la calidad de atención de los profesionales de salud es inadecuada, la mayoría de usuarios se encuentran poco satisfechos; la dimensión humana, la dimensión técnico científica y la dimensión entorno son inadecuadas en el Centro de Salud Jorge Chávez. Finalmente existe un nivel de correlación alto y significativo entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de servicio**

La calidad de servicio en el sector salud se ha convertido en la actualidad en un requisito fundamental, que busca brindar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios. Teniendo en cuenta lo mencionado a continuación se realizará una aproximación a la definición de la variable calidad de servicio desde diferentes perspectivas para comprender de mejor manera.

(Deming, 1989) define a la calidad como la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. Para el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario” enfocándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios.

La (Organización Mundial de la Salud, 1988) define calidad, en un enfoque con perspectiva de salud pública como el desempeño apropiado (según los estándares)

de las intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.

La (Organización Panamericana de la Salud, 2001) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente; al respecto Lohn, indica que calidad es el grado en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados y son constantes con el conocimiento profesional actual, afirmación que contiene dos conceptos, medida y conocimiento, pero con implicancias de gran alcance para el mejoramiento de la calidad.

(Santillán & Asmat) por su parte afirman que la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida. La lucha por la calidad en salud une a todos los actores del proceso, desde los directivos hasta los agentes externos interesados en apoyar el proceso.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos). Entendiéndose por cliente interno, “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste”. (Albrecht, 1992)

Otro aporte al concepto de calidad de servicio es el de (Cerezo, 1996) quien la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”.

Para la presente investigación nos basaremos principalmente en la definición planteada por (Santesmases, 2007) quien define a la calidad de servicio como el grado de satisfacción que experimentan los usuarios por la expedición con la que fue

atendido por la institución, la efectividad del servicio que recibió desde el primer contacto hasta el tratamiento postservicio y por la forma que recibió dicho servicio.

La importancia de la calidad de servicio es tan grande que se ha concluido que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control, que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios. Sin embargo, al ser un fenómeno es subjetivo, y por ello es difícil de medir puesto que se basa en las percepciones y preferencias de los usuarios y viene a ser la diferencia entre los que estos esperan obtener del servicio y lo que realmente obtienen.

(Abadí, 2004) menciona que los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio son la satisfacción del cliente, el mejoramiento continuo del servicio y la eficiencia en la prestación del servicio.

El modelo de la atención a la salud resalta la importancia de la eficiencia, como un modelo básico de la calidad y realiza un análisis de la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, de este se desprende el análisis de la satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión de resultado; a partir de la cual se puede obtener opinión acerca de los aspectos de la estructura, (comodidades, instalaciones físicas, organización) el proceso, (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y en resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida).

Asimismo tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables; para ello se valoran las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad en la atención a la salud.

De acuerdo a ello la calidad del servicio no es algo que guarda correspondencia exclusiva con el quehacer de la institución, más bien depende, de modo determinante, de la apreciación del cliente, es él quien, según su concepto o idea de calidad de servicio, que va juzgar y atribuir a una organización el otorgamiento de un servicio de calidad.

En la presente investigación y de acuerdo a (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988) la variable calidad del servicio presenta cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

#### **1.3.1.1. Fiabilidad**

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la institución cumple con sus promesas en cuanto a la solución de problemas con los clientes así como en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado. La fiabilidad, se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, así como su habilidad para inspirar en los clientes confianza y responsabilidad; es la probabilidad de buen funcionamiento. (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988)

#### **1.3.1.2. Capacidad de respuesta**

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. No basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario. El servicio diferido no puede plantearse en gran parte de las actividades económicas y sociales de hoy en día. La capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez y/o puntualidad de su solución.

#### **1.3.1.3. Seguridad**

Referida a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la organización o unidad organizativa adecuada. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados.

#### **1.3.1.4. Empatía**

Es entendida como la atención individualizada que se ofrece a los clientes. Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades

por las que el cliente “consume” determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados al usuario de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo.

#### **1.3.1.5. Aspectos tangibles**

Se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio. Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario.

#### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (Ribeiro, 2003)

(Herzberg, 1968) Menciona sobre los factores de satisfacción o llamados también, factores de motivación, estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña también habla de los factores materiales que involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en un servicio o trabajo.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que la satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo ya que tienen poco efecto sobre la insatisfacción y describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. En cambio la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene que depende del ambiente, de la supervisión, de los trabajadores y del contexto general. Si estos factores faltan o son inadecuados,

causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Teniendo esa perspectiva y de acuerdo a (Ministerio de Salud, 2012) la satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

(Kotler & Keller, 2006) la definen como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto(o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

De acuerdo a (Thompson & Sunol, 1995) la satisfacción depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

(Grande, 2000) menciona que la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos. Si este concepto se expresara de forma matemática se tendría lo siguiente:  $Satisfacción = Percepciones - Expectativas$ .

Aunque la satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de determinar por depender básicamente de dos aspectos (expectativas y percepciones) es bastante complejo, ya que involucra la manera como las personas perciben la calidad, lo cual lleva inmersos un sin fin de aspectos psicológicos que varían de cliente en cliente, incluso cuando se trata de prestar un mismo servicio. Por otra parte, es importante resaltar que este es un parámetro al que las organizaciones están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas en el mercado y diseñar estrategias que las conduzca a abarcar una mayor porción del sector donde se desenvuelven.

En ese sentido la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. (Chang, Alemán, Cañizares, & Ibarra, 1999).

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en el hecho de que el usuario procure o no atención, acuda a recibir atención, esté dispuesto a pagar por los servicios, siga las instrucciones del prestador de servicio, regrese o no a la institución y que recomiende los servicios a los demás. (Donovan, 1995).

En el sector salud es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación. (Lozano, 1997)

(Redhead, 2015) afirma que la satisfacción puede significar una actitud del usuario contra el sistema de salud en general, la reacción contra un centro de salud o el comportamiento de un proveedor o evaluación personal hacia una experiencia concreta de la prestación de cuidados. La satisfacción es una actitud que implica tanto un componente emocional como intelectual y como reacción, enumera las diversas dimensiones de la atención de la salud - estructura, proceso y resultados.

La satisfacción presenta dos dimensiones: la efectividad y la accesibilidad.

### **1.3.2.1. Efectividad**

La efectividad en la atención sanitaria hace referencia al grado en el que una intervención- servicio, proceso, procedimiento, prueba diagnóstica o tratamiento - produce el resultado deseado. El concepto de efectividad incluye, por tanto, el nivel de adecuación de la provisión asistencial, en la medida en que ésta se presta a las personas que pueden beneficiarse de ella.

A esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales. En este ámbito de la calidad también se incluye la adecuación tecnológica, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en: el trato con el paciente, los protocolos de actuación y comunicación y los tratamientos.

### **1.3.2.2. Accesibilidad**

Se refiere a la no existencia de barreras u obstáculos para el acceso a los servicios de salud, sean éstos de tipo físico, económico o de información sobre la ubicación de establecimientos de salud y los problemas que pueden atender. En este caso, la accesibilidad se mide con indicadores que sólo consideran el tiempo que los individuos requieren para trasladarse al hospital en una emergencia médica,<sup>5</sup> ya que, aunque se estima que una mejor aproximación de la accesibilidad a los servicios médicos debería incluir datos sobre barreras económicas o de información, así como medidas georreferenciadas de la ubicación de los individuos respecto a las unidades de salud, no se dispone de información pública suficiente para construir indicadores al respecto.

### **1.3.3. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?

### **1.3.4. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?
- ¿Qué dimensión de la calidad de servicio tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?

#### **1.4. Justificación del estudio**

La presente investigación nos permitirá buscar la naturaleza que se percibe, dado que las organizaciones que juegan un papel importante en la institución, y es adonde de ellas depende disposición de los perseverantes. La falta de naturaleza de beneficio en hospitales es un conflicto subyacente en muchas en agrupaciones dedicadas.

La presente indagación se enfocará en ver la relación que existe entre naturaleza de conveniencia, pues es bastante importante retener el punto de disertación que existe entre las dos variables.

Con resultados de este estudio, se buscará brindar un hospital de mayor nivel en todos los sentidos en la región de Madre de Dios, el cual necesita un hospital moderno y de esta forma crezca el grado de complacencia de los pacientes que vienen a ser los perseverantes, pues así sus jefaturas busquen encargar la naturaleza de aseo en todas las áreas adyacentes. Del mismo modo se puede mejorar el grado complacencia que perciben los pacientes de traumatología.

Respecto a los empleados, al poseer el conocimiento sobre lo importancia de la calidad, podrán mejorarla, lo cual les permitirá llenar a los pacientes y del mismo modo se sentirán que hacen un buen trabajo. Finalmente, la elevación de servicio, así como de felicidad, no sólo beneficia a los usuarios, sino que además beneficia al usuario en general.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017 es regular.
- El nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017 es regular.
- La dimensión aspectos tangibles tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Identificar cuál es el nivel de calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.
- Determinar qué dimensión de la calidad de servicio tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

## **II. Método**

### **2.1. Identificación de variables**

#### **a) Variable 1: Calidad de servicio**

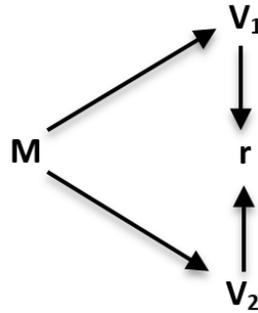
(Santesmases, 2007) define a la calidad de servicio como el grado de aceptación que experimentan los usuarios por la expedición con la que fue atendido por la institución, la efectividad del servicio que recibió desde el primer contacto hasta el tratamiento postservicio y por la forma que recibió dicho servicio.

#### **b) Variable 2: Satisfacción del usuario**

De acuerdo al (Ministerio de Salud, 2012) la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

### **2.2. Diseño de investigación**

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) el diseño de la presente investigación fue el descriptivo correlacional y transversal. Fue descriptivo ya que realizamos un análisis de la muestra estudiada, en base a las variables y dimensiones planteadas usando tablas de frecuencia y figuras. Por otro lado, se es correlacional puesto que se buscó comprobar la correlación, tipo y fuerza de entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Además este estudio se realizó siguiendo un diseño transversal, ya que la recolección de datos fue realizada una sola vez por cada miembro de la muestra de estudio, analizando los valores de las variables de estudio en ese único momento. En el siguiente esquema se representa el diseño de la investigación:



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Variable 1: Calidad de servicio.

O<sub>y</sub> = Variable 2: Satisfacción del usuario.

r = Relación entre las variables de estudio.

### **Operacionalización de las variables**

Se debe considerar que operacionalizar variables es un proceso que parte de lo abstracto para llegar a lo concreto. Al operacionalizar las variables del estudio se siguió con los siguientes pasos: Definición conceptual, definición operacional, especificación de sus dimensiones, elección de los indicadores, formulación de las interrogantes y asignación de índices a cada indicador, de tal forma que consentirán acopiar información para su correspondiente análisis e interpretación con el fin de cuantificar las variables de estudio. A continuación se presenta las variables operacionalizadas:

**Tabla 1**

**Operacionalización de la variable calidad de servicio**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valor final de la variable</b>
(Santesmases, 2007) define a la calidad de servicio como el grado de aceptación que experimentan los usuarios por la expedición con la que fue atendido por la institución, efectividad del servicio que recibió desde el primer contacto hasta el tratamiento postservicio y por la forma que recibió	Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre Calidad de Servicio el cual consta de cinco dimensiones: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la atención</li> <li>• Respeto a su privacidad</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	<p><b>Ordinal</b></p> <p>1= Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Tiempo de atención de la consulta.</li> </ul>	7, 8, 9, 10	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información brindada completa oportuna</li> <li>• Solución al compromiso del perseverante.</li> <li>• Generación de confianza.</li> <li>• Ubicación apropiada</li> </ul>	11, 12, 13, 14	

dicho servicio.

---

Empatía	• Capacidad para discernir al perseverante.	15, 16, 17,
	• Amabilidad en el trato por parte del médico.	18, 19, 20
	• Paciencia y apertura.	

---

Aspectos tangibles	• Equipamiento	21, 22, 23,
	• Instalaciones	24, 25, 26
	• Materiales	

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

**Operacionalización de la variable satisfacción del usuario**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valor final de la variable</b>
De acuerdo al (Ministerio de Salud, 2012) la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre Satisfacción al Usuario el cual consta de dos dimensiones: efectividad y accesibilidad.	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	<b>Ordinal</b> 1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Duración de la atención</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11	

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población.

La investigación se realizará con la población de los usuarios que visitarán durante los meses programados según calendario, 250 pacientes que acudirán al servicio de traumatología la del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado

**Tabla 3**

**Distribución de la Población**

<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
150	100
Total 250 usuarios	

Fuente: Elaboración propia

### 2.3.2. Muestra

Para la obtención de la muestra se tomará en cuenta los 250 pacientes que visitan a la especialidad de traumatología Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, durante el mes de octubre a diciembre del año 2017 y enero y febrero del año 2018, para luego procesar la cantidad de encuestados mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P) \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times (1 - P)}$$

En donde:

**N** = 250 (Población en estudio).

**P** = 0.5 %-50% (Calificación de la probabilidad de éxito o aceptación).

**1-P** = 0.5 %-50% (Margen de desacierto).

**E** = 0.05 Error muestra o precisión que se expresa en %.

**Z** = 1.96 nivel de confianza de 95 %

**Tabla 4**  
**Distribución de la muestra**

<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
92	60
Total 152 usuarios	

Fuente: Elaboración propia

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

##### **Técnica**

La técnica de la investigación que se utilizará en el presente estudio será la encuesta y el instrumento empleado será el cuestionario, el cual mediante preguntas formuladas adecuadamente serán aplicadas y sometidos a materia de investigación quienes serán los pacientes de la especialidad de traumatología del Hospital Nacional Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado. La encuesta por ser una técnica de indagación basada en las afirmaciones emitidas por la muestra y que nos permitirá conocer sus actitudes, opiniones, valoraciones, etc.

**Tabla 5**  
**Baremo para la variable calidad de servicio**

<b>Categoría</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Descripción</b>
Excelente	[120 - 130>	Los usuarios perciben que las actividades que realizan los trabajadores del área de traumatología del Hospital Santa Rosa para atenderlos, desde el punto de vista técnico y humano, durante todo el tratamiento les ha ayudado a rehabilitarse de forma muy adecuada.
Buena	[104 - 120>	Los usuarios perciben que las actividades que realizan

		los trabajadores del área de traumatología del Hospital Santa Rosa para atenderlos, desde el punto de vista técnico y humano, durante todo el tratamiento les ha ayudado a rehabilitarse.
Regular	[78 – 104>	Los usuarios perciben que las actividades que realizan los trabajadores del área de traumatología del Hospital Santa Rosa para atenderlos, desde el punto de vista técnico y humano, durante todo el tratamiento les ha ayudado a rehabilitarse, sin embargo, se han presentado algunas dificultades.
Mala	[52 - 78>	Los usuarios perciben que las actividades que realizan los trabajadores del área de traumatología del Hospital Santa Rosa para atenderlos, desde el punto de vista técnico y humano, durante todo el tratamiento les ha ayudado a rehabilitarse, sin embargo, se han presentado muchas dificultades.
Pésima	[26 – 52>	Los usuarios perciben que las actividades que realizan los trabajadores del área de traumatología del Hospital Santa Rosa para atenderlos, desde el punto de vista técnico y humano, durante todo el tratamiento no les ha ayudado a rehabilitarse.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6**  
**Baremo para la dimensión fiabilidad**

Categoría	Puntaje	Descripción
Excelente	[28 - 30>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución siempre cumple con sus compromisos en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado, lo cual les inspira mucha confianza.
Buena	[24 - 28>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la

		institución casi siempre cumple con sus compromisos en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado, lo cual les inspira mucha confianza.
Regular	[18 – 24>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución cumple con sus compromisos en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado, no obstante, a veces se presentan inconvenientes.
Mala	[12 - 18>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución pocas veces cumple con sus compromisos en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado, lo cual les inspira cierta desconfianza.
Pésima	[6 – 12>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución difícilmente no cumple con sus compromisos en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado, lo cual les genera mucha desconfianza.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7**  
**Baremo para la dimensión capacidad de respuesta**

Categoría	Puntaje	Descripción
Excelente	[18 - 20>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal responde de manera inmediata a cualquier demanda o necesidad que se presente, dando solución en el menor tiempo posible, lo cual los deja muy conformes.
Buena	[16 - 18>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal responde de manera rápida a cualquier

		demanda o necesidad que se presente, dando solución en el menor tiempo posible, lo cual los deja conformes.
Regular	[12 – 16>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal responde de normal a cualquier demanda o necesidad que se presente, no encontrando solución, no obstante, a veces demoran en solucionar algunas demandas.
Mala	[8 - 12>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal responde de manera lenta a cualquier demanda o necesidad que se presente, no encontrando solución, lo cual los deja disconformes.
Pésima	[4 – 8>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal responde muy lentamente a cualquier demanda o necesidad que se presente, no encontrando solución, lo cual los deja totalmente disconformes.
Fuente: Elaboración propia		

**Tabla 8**  
**Baremo para la dimensión seguridad**

Categoría	Puntaje	Descripción
Excelente	[18 - 20>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben que el personal muestra competencias profesionales muy desarrolladas para inspirar confianza, credibilidad y tranquilidad, y saben que están haciendo su trabajo de forma muy adecuada.
Buena	[16 - 18>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben que el personal muestra competencias profesionales desarrolladas que inspiran confianza, credibilidad y

		tranquilidad, y saben que están haciendo su trabajo de forma adecuada.
Regular	[12 – 16>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben que el personal muestra competencias profesionales poco desarrolladas que inspiran cierta confianza, credibilidad y tranquilidad.
Mala	[8 - 12>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben que el personal muestra mínimas competencias profesionales para inspirar confianza, credibilidad y tranquilidad, y saben que están haciendo su trabajo de forma poco adecuada.
Pésima	[4 – 8>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben que el personal no muestra competencias profesionales para inspirar confianza, credibilidad y tranquilidad, y saben que están haciendo su trabajo de forma inadecuada.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9**  
**Baremo para la dimensión empatía**

Categoría	Puntaje	Descripción
Excelente	[28 - 30>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal siempre entiende sus necesidades y los ayuda a resolverlas. Del mismo modo son informados constantemente sobre el servicio que reciben.
Buena	[24 - 28>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal muchas veces entiende sus necesidades y los ayuda a resolverlas. Del mismo modo son informados sobre el servicio que reciben.

Regular	[18 – 24>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal a veces entiende sus necesidades y pocas veces ayuda a resolverlas. Del mismo modo algunas veces son informados sobre el servicio que reciben.
Mala	[12 - 18>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal no entiende sus necesidades y sin embargo, hace un esfuerzo por ayudar a resolverlas. Del mismo modo pocas veces son informados sobre el servicio que reciben.
Pésima	[6 – 12>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el personal no entiende sus necesidades y no los ayuda a resolverlas. Del mismo modo nunca son informados sobre el servicio que reciben.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10**  
**Baremo para la dimensión aspectos tangibles**

Categoría	Puntaje	Descripción
Excelente	[28 - 30>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio son muy adecuados.
Bueno	[24 - 28>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio son adecuados.
Regular	[18 – 24>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o

		es utilizado en la prestación del servicio son parcialmente adecuados.
Malo	[12 - 18>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio son poco adecuados.
Pésimo	[6 – 12>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio son inadecuados.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11**  
**Baremo para la variable satisfacción del usuario**

Categoría	Puntaje	Descripción
Muy alto	[51 - 55>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución siempre cumple con las expectativas y percepciones que tienen en relación a los servicios que ofrece.
Alto	[44 - 51>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución casi siempre cumple con las expectativas y percepciones que tienen en relación a los servicios que ofrece.
Regular	[32 – 44>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución a veces cumple con las expectativas y percepciones que tienen en relación a los servicios que ofrece.
Bajo	[22 - 32>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital

		Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución casi nunca cumple con las expectativas y percepciones que tienen en relación a los servicios que ofrece.
Muy bajo	[11 – 22>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la institución no cumple con las expectativas y percepciones que tienen en relación a los servicios que ofrece.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12**  
**Baremo para la dimensión efectividad**

Categoría	Puntaje	Descripción
Muy alto	[28 - 30>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el servicio que recibieron produjo resultados muy adecuados para recuperación de su salud.
Alto	[24 - 28>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el servicio que recibieron produjo resultados adecuados para recuperación de su salud.
Regular	[18 – 24>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el servicio que recibieron produjo resultados adecuados para recuperación de su salud, sin embargo se presentaron algunas complicaciones.
Bajo	[12 - 18>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el servicio que recibieron produjo resultados poco esperados para recuperación de su salud.
Muy bajo	[6 – 12>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que el servicio que recibieron no produjo resultados por lo que demoraron en recuperar su salud más tiempo de lo

---

estimado.

---

Fuente: Elaboración propia

---

**Tabla 13**  
**Baremo para la dimensión accesibilidad**

Categoría	Puntaje	Descripción
Muy alto	[23 - 25>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que no existen barreras que impidan su acceso a recibir los servicios de salud.
Alto	[20 - 23>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que mayormente no existen barreras que impidan su acceso a recibir los servicios de salud.
Regular	[15 – 20>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que existen barreras de tipo física, económica o de información pero no impiden su acceso a recibir los servicios de salud.
Bajo	[10 - 15>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que existen algunas barreras de tipo física, económica o de información que dificultan su acceso a recibir los servicios de salud.
Muy bajo	[5 – 10>	Los usuarios del área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que existen barreras de tipo física, económica o de información que impidan su acceso a recibir los servicios de salud.

Fuente: Elaboración propia

---

## **Validación y confiabilidad de los instrumentos.**

### **Validación del cuestionario:**

Este procedimiento fue desarrollado mediante la técnica de juicio de expertos, para lo cual se requirió a tres docentes de recorrida trayectoria en el campo de la investigación los cuales dieron sus opiniones favorables respecto al instrumento a usar y su aprobación para su aplicación. A continuación se detalla los puntajes obtenidos a través del mencionado procedimiento:

**Tabla 14**  
**Validez del cuestionario sobre calidad de servicio**

<b>N°</b>	<b>Criterios</b>	<b>Experto 1</b>	<b>Experto 2</b>	<b>Experto 3</b>	<b>Promedio</b>
1	Redacción.	80%	80%	80%	80%
2	Claridad.	80%	80%	80%	80%
3	Objetividad.	80%	80%	80%	80%
4	Actualidad.	80%	80%	80%	80%
5	Suficiencia.	80%	80%	80%	80%
6	Intencionalidad.	80%	80%	80%	80%
7	Organización.	80%	80%	80%	80%
8	Consistencia.	80%	80%	80%	80%
9	Coherencia.	80%	80%	80%	80%
10	Metodología.	80%	80%	80%	80%
	Promedio				80%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15**  
**Validez del cuestionario sobre satisfacción del usuario**

N°	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	Redacción.	80%	80%	80%	80%
2	Claridad.	80%	80%	80%	80%
3	Objetividad.	80%	80%	80%	80%
4	Actualidad.	80%	80%	80%	80%
5	Suficiencia.	80%	80%	80%	80%
6	Intencionalidad.	80%	80%	80%	80%
7	Organización.	80%	80%	80%	80%
8	Consistencia.	80%	80%	80%	80%
9	Coherencia.	80%	80%	80%	80%
10	Metodología.	80%	80%	80%	80%
Promedio					80%

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad de los instrumentos.**

Para identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto una parte de la población. Luego los resultados fueron analizados por el Paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS V22). Los coeficientes obtenidos son:

**Tabla 16**  
**Confiabilidad de los instrumentos**

Instrumento	Coeficiente
Cuestionario sobre calidad de servicio	0,943
Cuestionario sobre satisfacción del usuario	0,887

Fuente: SPSS. V.22.

De acuerdo a análisis de los datos, el coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre calidad de servicio es de 0,943 lo que indica que presenta una excelente confiabilidad, mientras que el coeficiente para el cuestionario sobre satisfacción del usuario es de 0,887 por lo que se concluye que también tiene una excelente confiabilidad.

### **Procedimientos de recolección de datos.**

Después que se aplicaron los instrumentos se elaboró una base de datos en Excel. Posteriormente la información consolidada y categorizada fue procesada usando el software estadístico SPSS versión 22, para obtener las tablas y figuras. Se trabajó en función de las diversas técnicas estadísticas.

### **2.5. Métodos de análisis de datos.**

Durante el proceso de análisis de datos se hizo uso tanto de la estadística descriptiva como la estadística inferencial. Antes de realizar la prueba de hipótesis donde se pudo hallar que la distribución de datos no presenta normalidad por lo que se optó por usar una prueba no paramétrica.

### **2.6. Aspectos éticos.**

Con la finalidad de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que fueron recogidos, se entregaron, a cada uno de los participantes, una carta de consentimiento informado en la que se informa sobre el propósito del trabajo de investigación y de esta manera obtener su consentimiento voluntario y así pueda proporcionar información a la presente investigación. Cabe señalar que también se solicitó la respectiva autorización al Hospital Santa Rosa para poder tomar su nombre en este estudio.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 17

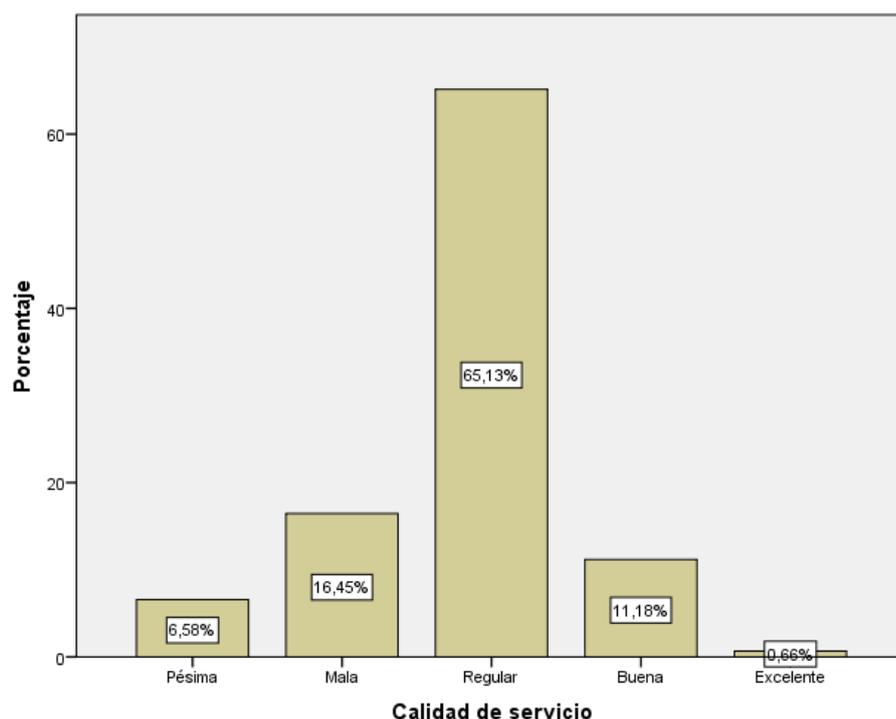
Distribución de la variable Calidad de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésima	10	6,6	6,6	6,6
Mala	25	16,4	16,4	23,0
Regular	99	65,1	65,1	88,2
Buena	17	11,2	11,2	99,3
Excelente	1	,7	,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

De acuerdo a la tabla 17 la mayor parte de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (65,1%) indica que la calidad del servicio que reciben es regular, el 16,4% indica que es mala, el 11,2% indica que es buena, el 6,6% indica que es pésima y el 0,7% menciona que es excelente.

Teniendo en cuenta los resultados expuestos se puede afirmar que los usuarios mencionan que se encuentran parcialmente conformes con los servicios y que recibieron en el área de traumatología lo cual es preocupante porque da indicios que hay áreas que son necesarias mejorar para que la población se sienta completamente conforme con el servicio y la efectividad. Estos resultados pueden apreciarse también en la figura 1.



**Figura 1: Distribución de la variable calidad de servicio**

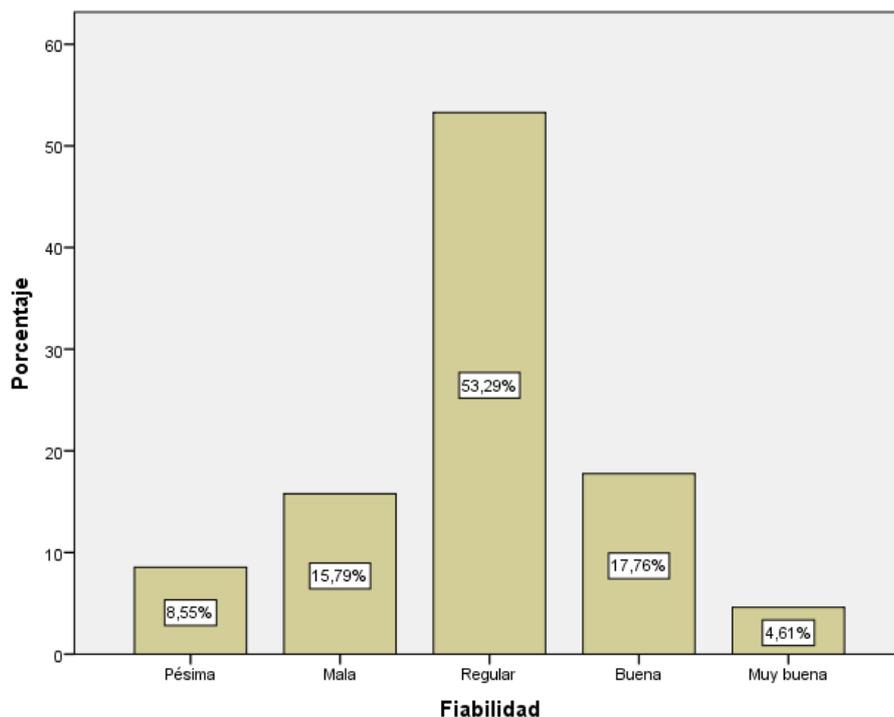
**Tabla 18**  
**Distribución de la dimensión fiabilidad**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésima	13	8,6	8,6	8,6
Mala	24	15,8	15,8	24,3
Regular	81	53,3	53,3	77,6
Buena	27	17,8	17,8	95,4
Muy buena	7	4,6	4,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

Según la tabla 18, el 53,3% de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la fiabilidad que tienen por el servicio recibido es regular, el 17,8% indica que es buena, el 15,8% indica que es mala, el 8,6% indica que es pésima y el 4,6% menciona que es excelente.

Por lo expuesto, los usuarios en su mayoría consideran que el personal de la institución ejecuta el servicio de forma poco fiable y cuidadosa, es decir, que solucionan parcialmente los problemas de los usuarios y los tiempos de ejecución y conclusión del servicio brindado no es del todo adecuado. Estos resultados se pueden observar en la figura 2.



**Figura 2: Distribución de la dimensión fiabilidad**

**Tabla 19**

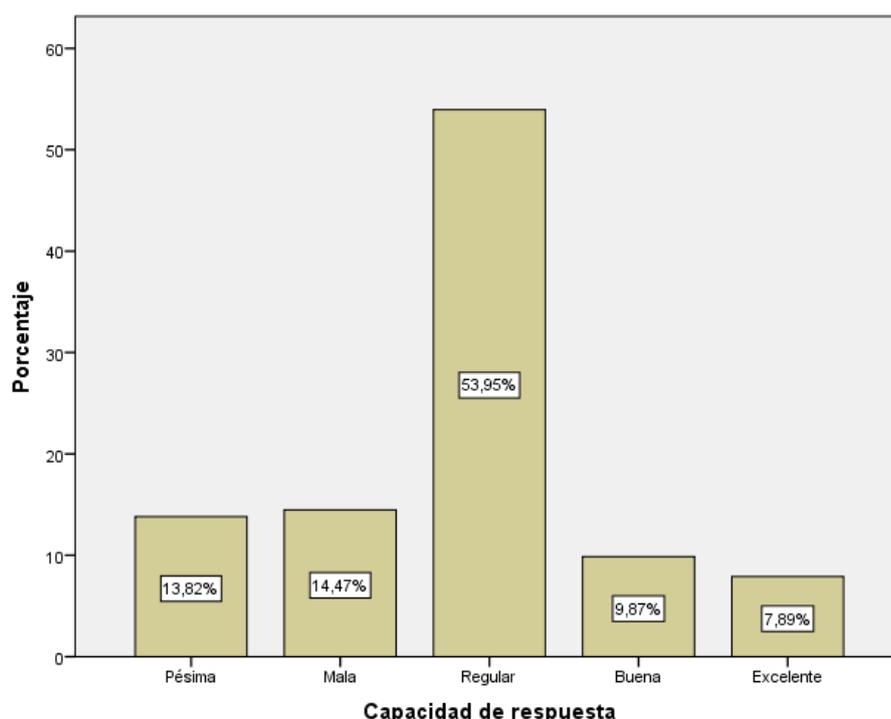
**Distribución de la dimensión capacidad de respuesta**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésima	21	13,8	13,8	13,8
Mala	22	14,5	14,5	28,3
Regular	82	53,9	53,9	82,2
Buena	15	9,9	9,9	92,1
Excelente	12	7,9	7,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

Como puede visualizarse en la tabla 19, el 53,9% de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la capacidad de respuesta del personal que labora en dicha institución es regular, el 14,5% indica que es mala, el 13,8% indica que es pésima, el 9,9% menciona que es buena y el 7,9% manifiesta que es excelente.

De acuerdo a lo expuesto los usuarios en su mayoría indican que la capacidad de respuesta es parcialmente rápida, puntual y oportuna, ello afecta la percepción de la calidad puesto que no basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario. Estos resultados se observan en la figura 3.



**Figura 3: Distribución de la dimensión capacidad de respuesta**

**Tabla 20**

**Distribución de la dimensión seguridad**

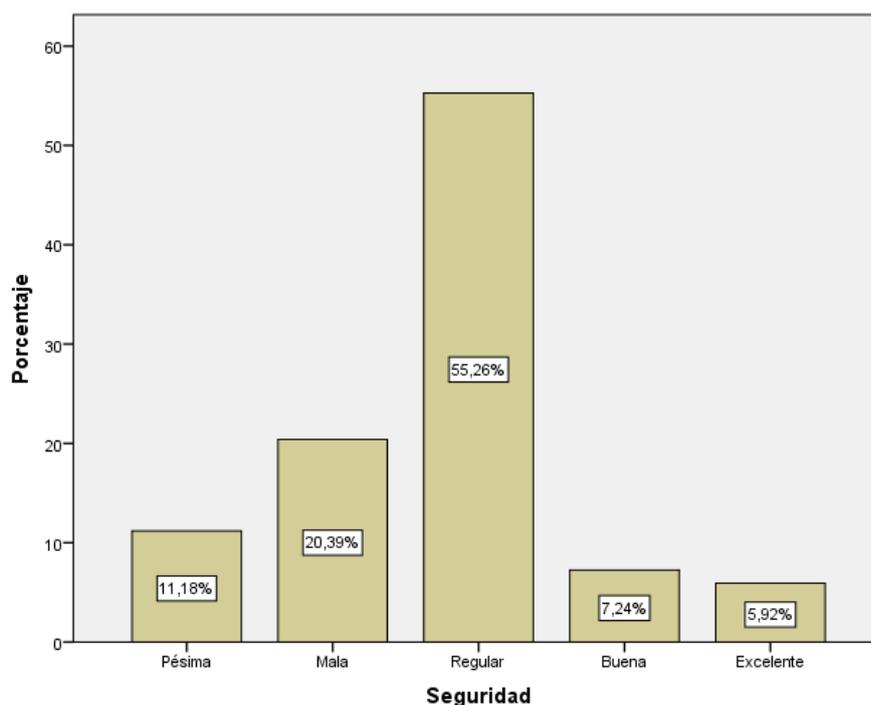
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésima	17	11,2	11,2	11,2
Mala	31	20,4	20,4	31,6
Regular	84	55,3	55,3	86,8

Buena	11	7,2	7,2	94,1
Excelente	9	5,9	5,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

De acuerdo a la tabla 20 el 55,3% de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la seguridad que sienten por el servicio que les brindan es regular, el 20,4% indican que sienten poca seguridad, el 11,2% menciona que no sienten seguridad, el 7,2% indica que se sienten seguros y el 5,9% manifiestan que se sienten muy seguros.

En ese sentido los usuarios en su mayoría mencionan que se sienten seguros, lo que no les inspira mucha tranquilidad, credibilidad ni confianza al momento de atenderse. Esta información es corroborada por la figura 4.



**Figura 4: Distribución de la dimensión seguridad**

**Tabla 21**

**Distribución de la dimensión empatía**

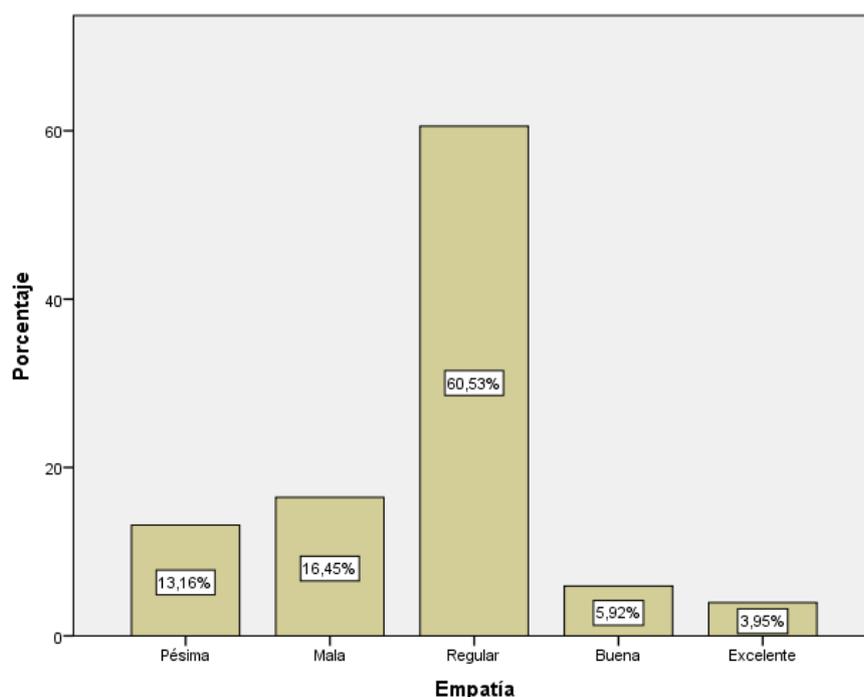
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésima	20	13,2	13,2	13,2

Mala	25	16,4	16,4	29,6
Regular	92	60,5	60,5	90,1
Buena	9	5,9	5,9	96,1
Excelente	6	3,9	3,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

Según la tabla 21, el 60,5% de los usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que la empatía que brindan los trabajadores es regular, el 16,4% indica que son poco empáticos, el 13,2% manifiesta que no son empáticos, el 5,9% manifiesta que el nivel de empatía es bueno y el 3,9% dice que es excelente.

De acuerdo a lo expuesto los usuarios perciben que no son tratados de forma muy cortés por el personal, y a veces no entienden ni resuelven sus necesidades. Esta información también puede visualizarse en la figura 5.



**Figura 5: Distribución de la dimensión empatía**

**Tabla 22**

**Distribución de la dimensión aspectos tangibles**

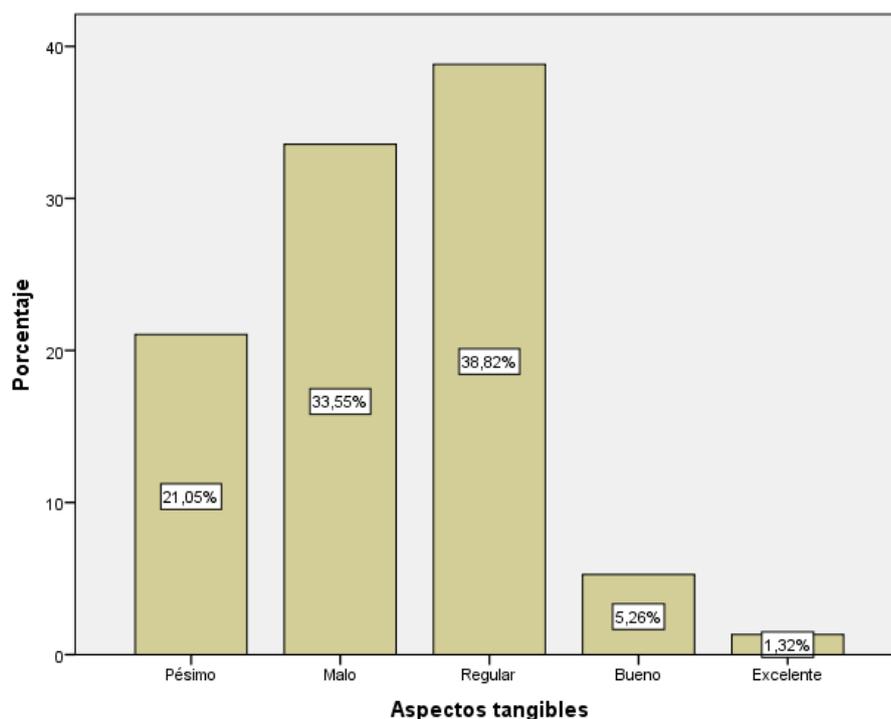
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	------------	-------------------	----------------------

Pésimo	32	21,1	21,1	21,1
Malo	51	33,6	33,6	54,6
Regular	59	38,8	38,8	93,4
Bueno	8	5,3	5,3	98,7
Excelente	2	1,3	1,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

Según la tabla 22, el 33,6% de los usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indican que los aspectos tangibles con los que cuenta la institución son regulares, el 33,6% menciona que son malos, el 21,1% indica que son pésimos, el 5,4% indica que son buenos y el 1,3% indica que son excelentes.

Como se puede apreciar las categorías que predominan son regular, malo y pésimo por lo que se puede decir que los aspectos tangibles tales como las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio no son adecuados, lo que genera incomodidad en los usuarios. Esta información puede verse también en la figura 6.



**Figura 6: Distribución de la dimensión aspectos tangibles**

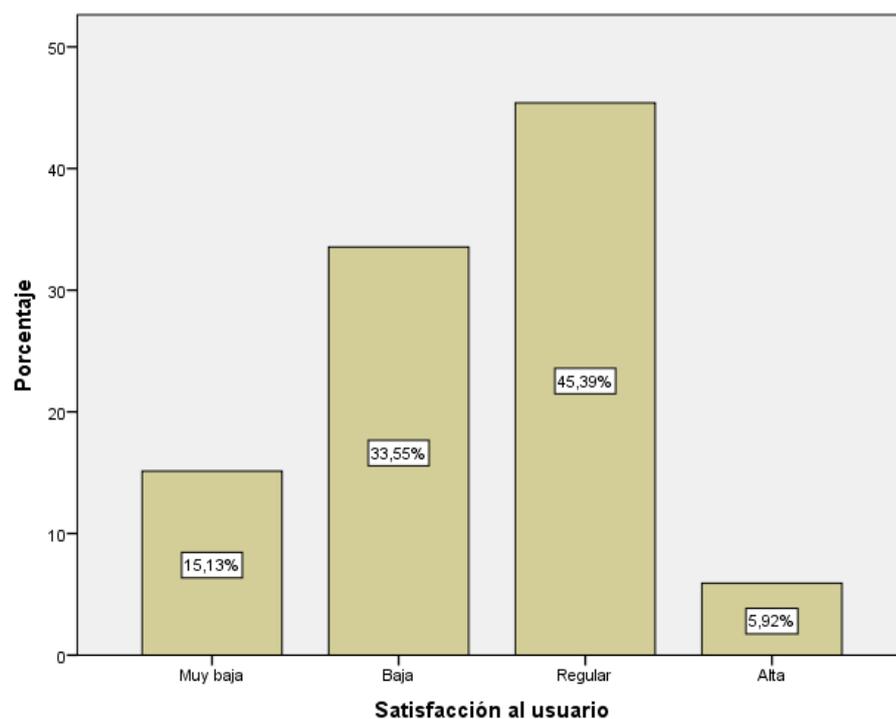
**Tabla 23**  
**Distribución de la variable satisfacción del usuario**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	23	15,1	15,1	15,1
Baja	51	33,6	33,6	48,7
Regular	69	45,4	45,4	94,1
Alta	9	5,9	5,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

Según la tabla 23, el 45,4% de usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se encuentran parcialmente satisfechos por los servicios que reciben, el 33,6% se sienten poco satisfechos, el 15,1% se sienten insatisfechos y el 5,9% se sienten satisfechos con los servicios que brinda la institución.

Por lo expuesto, un considerable porcentaje de los usuarios siente que el grado de cumplimiento por parte del Hospital Santa Rosa, respecto a las expectativas y percepciones del usuario, es parcial, en relación a los servicios que esta le ofrece. Esta información puede apreciarse en la figura 7.



**Figura 7: Distribución de la variable satisfacción del usuario**

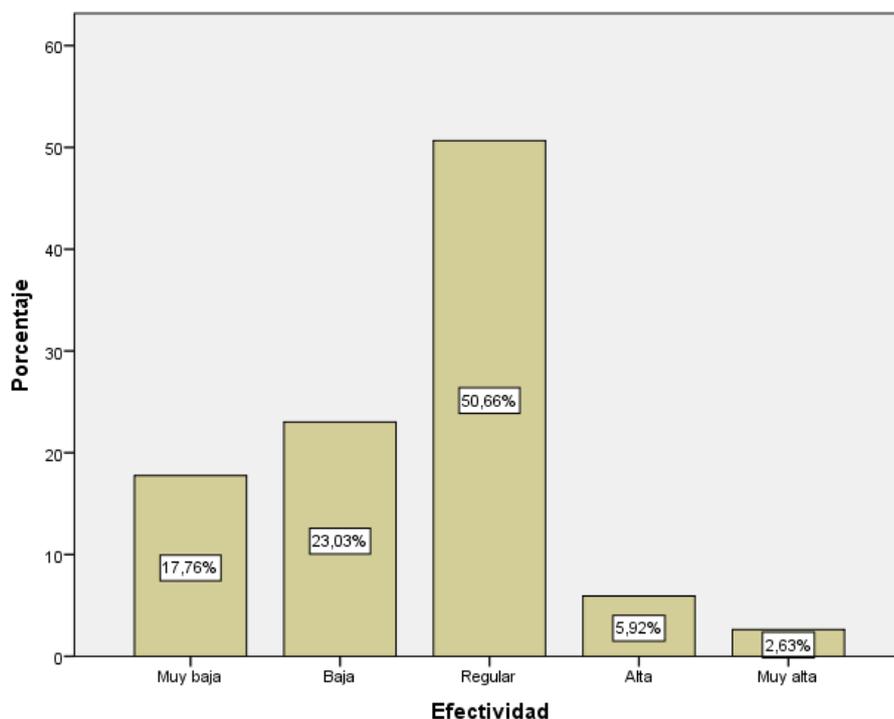
**Tabla 24**  
**Distribución de la dimensión efectividad**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	27	17,8	17,8	17,8
Baja	35	23,0	23,0	40,8
Regular	77	50,7	50,7	91,4
Alta	9	5,9	5,9	97,4
Muy alta	4	2,6	2,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

De acuerdo a la tabla 24, la mayoría de usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (50,7%) manifiestan que el servicio que brinda el personal de salud es parcialmente efectivo, el 23% menciona que es poco efectivo, el 17,8% indica que no es efectivo, el 5,9% manifiesta que es efectivo y el 2,6% manifiesta que es muy efectivo.

Como se puede apreciar existe una percepción parcial que indica que los usuarios sienten que los trabajadores realizan una labor efectiva. Esta información puede ser corroborada en la figura 8.



**Figura 8: Distribución de la dimensión efectividad**

**Tabla 25**

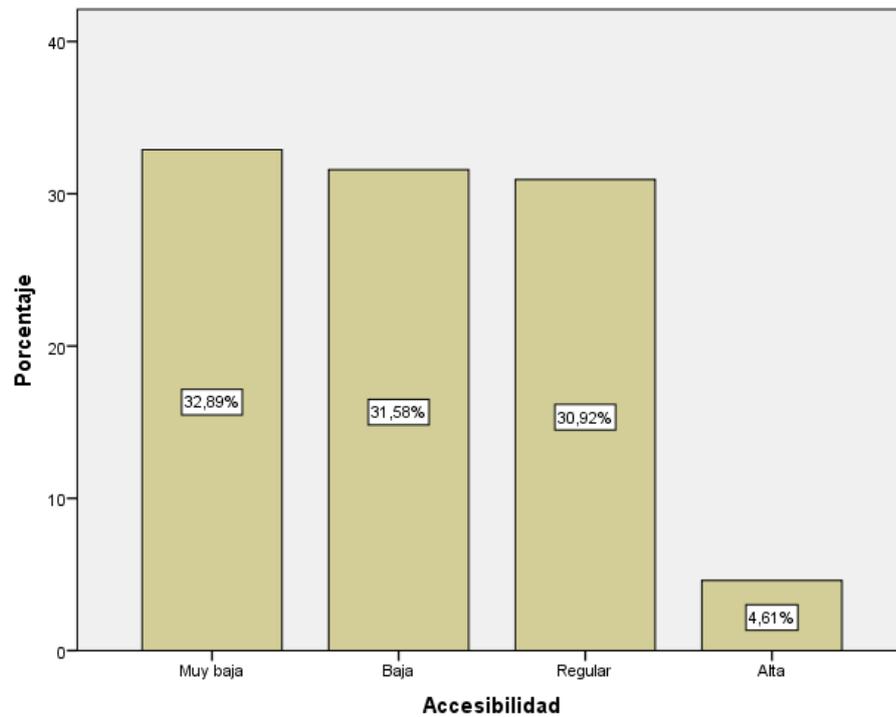
**Distribución de la dimensión accesibilidad**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	50	32,9	32,9	32,9
Baja	48	31,6	31,6	64,5
Regular	47	30,9	30,9	95,4
Alta	7	4,6	4,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. V.22.

De acuerdo a la tabla 25 el 32,9% de los usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado indica que el nivel de accesibilidad a la institución es inadecuada, el 31,6% indica que es poco adecuada, el 30,9% indica que es regular y el 4,6% indica que es adecuada.

En ese sentido los usuarios se sitúan principalmente en la categoría muy baja, baja y regular, lo que nos dice que ellos que la accesibilidad para recibir atención no es adecuada. Esta información se puede visualizar en la figura 9.



**Figura 9: Distribución de la dimensión accesibilidad**

### 3.2. Estadísticos descriptivos

**Tabla 26**

**Resultados descriptivos para la variable calidad de servicio**

Estadísticos		V1	D1	D2	D3	D4	D5
N	Válido	152	152	152	152	152	152
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		86,39	21,39	13,79	13,68	19,93	17,60
Error estándar de la media		1,440	,414	,308	,277	,416	,420
Mediana		89,00	22,50	14,00	14,00	21,00	18,00
Moda		94	24	16	16	21 <sup>a</sup>	18 <sup>a</sup>
Desviación estándar		17,751	5,106	3,797	3,415	5,130	5,182
Varianza		315,088	26,068	14,419	11,661	26,319	26,851
Asimetría		-,805	-,934	-,700	-,787	-,779	-,118
Error estándar de asimetría		,197	,197	,197	,197	,197	,197
Curtosis		1,112	,862	,221	,743	,686	-,507
Error estándar de curtosis		,391	,391	,391	,391	,391	,391
Rango		102	24	16	16	24	24
Mínimo		26	6	4	4	6	6
Máximo		128	30	20	20	30	30
Suma		13132	3252	2096	2080	3029	2675

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota: V1= Calidad de servicio; D1= Fiabilidad; D2= Capacidad de respuesta; D3= Seguridad; D4= Empatía; D5= Aspectos tangibles.

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 26 la media de la variable calidad de servicio es de 86,39 puntos y la desviación estándar es de 17,751 por lo que se categoriza según el baremo en un nivel regular, lo cual significa que que los usuarios mencionan que se encuentran parcialmente conformes con los servicios y que recibieron en el área de traumatología lo cual es preocupante porque da indicios que hay áreas que son necesarias mejorar para que la población se sienta completamente conforme con el servicio y la efectividad.

En cuanto a la dimensión fiabilidad, la media muestral alcanza 21,39 puntos y la desviación estándar es de 5,106 por lo que es categorizada, teniendo en cuenta el baremo, como regular lo que quiere decir que los usuarios en su mayoría

consideran que el personal de la institución ejecuta el servicio de forma poco fiable y cuidadosa, es decir, que solucionan parcialmente los problemas de los usuarios y los tiempos de ejecución y conclusión del servicio brindado no es del todo adecuado.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, presenta una media de 13,79 puntos y una desviación estándar de 3,797 por lo que es categorizada de acuerdo al baremo establecido en un nivel regular. Ello quiere decir que los usuarios en su mayoría indican que la capacidad de respuesta es parcialmente rápida, puntual y oportuna, ello afecta la percepción de la calidad puesto que no basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario.

Con relación a la dimensión seguridad, de acuerdo a la tabla 26 alcanza una media muestral de 13,68 puntos y una desviación estándar de 3,415 por lo que se le categoriza según los baremos como regular, lo cual significa que los usuarios en su mayoría mencionan que se sienten seguros, lo que no les inspira mucha tranquilidad, credibilidad ni confianza al momento de atenderse.

En cuanto a la dimensión empatía, presenta una media muestral de 19,93 puntos y una desviación estándar de 5,130 por lo que es categorizada de acuerdo a los baremos en un nivel regular. Ello indica que los usuarios perciben que no son tratados de forma muy cortés por el personal, y a veces no entienden ni resuelven sus necesidades.

Finalmente la dimensión aspectos tangibles presenta una media muestral de 17,60 puntos y una desviación estándar de 5,182 por lo que es caracterizada según el baremo pertinente como regular. Ello significa que los aspectos tangibles tales como las instalaciones físicas, equipos y material que interviene o es utilizado en la prestación del servicio no son adecuados, lo que genera incomodidad en los usuarios.

**Tabla 27****Resultados descriptivos para la variable satisfacción del usuario**

Estadísticos	Satisfacción del usuario		
		Efectividad	Accesibilidad
N	Válidos	152	152
	Perdidos	0	0
Media		32,02	18,61
Error estándar de la media		,719	,444
Mediana		34,00	20,00
Moda		35 <sup>a</sup>	20 <sup>a</sup>
Desviación estándar		8,867	5,469
Varianza		78,616	29,908
Asimetría		-,468	-,513
Error estándar de asimetría		,197	,197
Curtosis		-,035	-,172
Error estándar de curtosis		,391	,391
Rango		39	24
Mínimo		11	6
Máximo		50	30
Suma		4867	2829

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: SPSS. V.22

Según la tabla 27 la media muestral de la variable satisfacción del usuario es de 32,02 lo cual nos permite categorizarla de acuerdo a los baremos establecidos en un nivel regular, confirmados también con la mediana que alcanza un puntaje de 34,00, la desviación estándar alcanza una puntuación de 8,867 lo que nos indica que los datos son parcialmente heterogéneos y dispersos, el dato máximo es 50 y el mínimo es 11. Ello significa que un considerable porcentaje de los usuarios siente que el grado de cumplimiento por parte del Hospital Santa Rosa, respecto a las expectativas y percepciones del usuario, es parcial, en relación a los servicios que esta le ofrece.

Con relación a la dimensión efectividad, alcanza una media muestral de 18,61 puntos por lo que se le categoriza como regular, la mediana es de 20,00 puntos,

la desviación estándar alcanza 5,469 puntos lo que indica que los datos se encuentran dispersos, el dato máximo es 30 y el mínimo 6. Ello significa que la atención que reciben en el hospital es poco efectiva, lo que dificulta su proceso de recuperación.

Finalmente la dimensión accesibilidad alcanza una media muestral de 13,41 puntos y una desviación estándar de 4,633 por lo que es categorizada de acuerdo a los baremos como muy baja. Estos datos son corroborados por la mediana que alcanza 15,00 puntos, el dato máximo es 23 y el mínimo 5. Ello indica que los usuarios a veces perciben que existen ciertos obstáculos que les dificulta tener un normal acceso al servicio de salud.

### 3.3. Matriz de correlaciones

**Tabla 28**  
**Matriz de correlaciones**

Variables y dimensiones	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario	Efectividad	Accesibilidad
Calidad de servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fiabilidad	,748**	-	-	-	-	-	-	-	-
Capacidad de respuesta	,796**	,661**	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad	,696**	,523**	,619**	-	-	-	-	-	-
Empatía	,735**	,428**	,535**	,506**	-	-	-	-	-
Aspectos tangibles	,718**	,343**	,412**	,384**	,422**	-	-	-	-
Satisfacción del usuario	,590**	,406**	,439**	,444**	,438**	,543**	-	-	-
Efectividad	,560**	,414**	,477**	,376**	,390**	,489**	,834**	-	-
Accesibilidad	,481**	,292**	,312**	,382**	,403**	,458**	,855**	,469**	-

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS. V.22.

En la tabla 28 se puede observar las correlaciones entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario así como sus dimensiones en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Se puede observar que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor de 0,000; inferior al nivel de significancia.

Del mismo modo se puede apreciar que existe una correlación positiva media entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la variable satisfacción del usuario. Los coeficientes de correlación Rho de Spearman son de 0,406; 0,439; 0,444; 0,438 y 0,543 respectivamente en todos los casos con un p-valor inferior al nivel de significancia. Cabe resaltar que la dimensión de la variable calidad del servicio que se relaciona más con la variable satisfacción del usuario es aspectos tangibles pues su coeficiente de correlación es superior al de las otras dimensiones.

Por otra parte se aprecia que existe correlación positiva media entre las dimensiones efectividad y accesibilidad con la variable calidad del servicio. Los coeficientes de correlación Rho de Spearman son de 0,560 y 0,481 respectivamente con un p-valor de 0,000; inferior al nivel de significancia planteado.

Finalmente se puede afirmar que existe correlación positiva significativa entre las variables y dimensiones. La intensidad de las correlaciones fluctúa en el nivel medio y considerable, donde el p-valor en todos los casos es inferior al nivel de significancia planteado (0,05).

### 3.4. Prueba de normalidad

Tabla 29

**Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra**

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,124	152	,000
Fiabilidad	,134	152	,000
Capacidad de respuesta	,135	152	,000
Seguridad	,146	152	,000
Empatía	,142	152	,000
Aspectos tangibles	,090	152	,004
Satisfacción del usuario	,118	152	,000
Efectividad	,140	152	,000
Accesibilidad	,154	152	,000

Fuente: SPSS. V.22.

$H_0$ = La distribución de las variables no difieren de la distribución normal.

$H_1$ = La distribución de las variables difieren de la distribución normal.

Como se puede apreciar en la tabla 29 el p-valor de la prueba de normalidad, tanto de las variables como de las dimensiones, es inferior al nivel de significancia (0,05) por lo que aceptamos la hipótesis alterna que indica que los datos no siguen una distribución normal y se rechaza la hipótesis nula.

Por ello debemos trabajar con una prueba no paramétrica, debido a que las dos variables no presentan normalidad. En esta investigación se trabajará con el estadístico Chi cuadrado de Pearson y el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

### **3.5. Prueba de hipótesis**

#### **3.5.1. Prueba de hipótesis general**

##### **a) Formulación de hipótesis estadística**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

##### **b) Elección de la prueba**

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, previamente se probó si los datos presentan normalidad, correspondiendo en este caso a la prueba estadística Chi-cuadrado, cuya ecuación es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

##### **c) Nivel de significación**

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de  $\alpha=0,05$ .

**d) Prueba estadística**

**Tabla 30**

**Tabulación cruzada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total	
		Muy baja	Baja	Regular	Alta		
Calidad de servicio	Pésima	Recuento	10	0	0	0	10
		% del total	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%
	Mala	Recuento	8	11	6	0	25
		% del total	5,3%	7,2%	3,9%	0,0%	16,4%
	Regular	Recuento	3	39	55	2	99
		% del total	2,0%	25,7%	36,2%	1,3%	65,1%
	Buena	Recuento	2	1	8	6	17
		% del total	1,3%	0,7%	5,3%	3,9%	11,2%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%
Total	Recuento	23	51	69	9	152	
	% del total	15,1%	33,6%	45,4%	5,9%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

**Tabla 31**

**Prueba de Chi Cuadrado entre calidad de servicio y satisfacción del usuario**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	125,663 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	92,017	12	,000
Asociación lineal por lineal	55,320	1	,000
N de casos válidos	152		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: SPSS. V.22

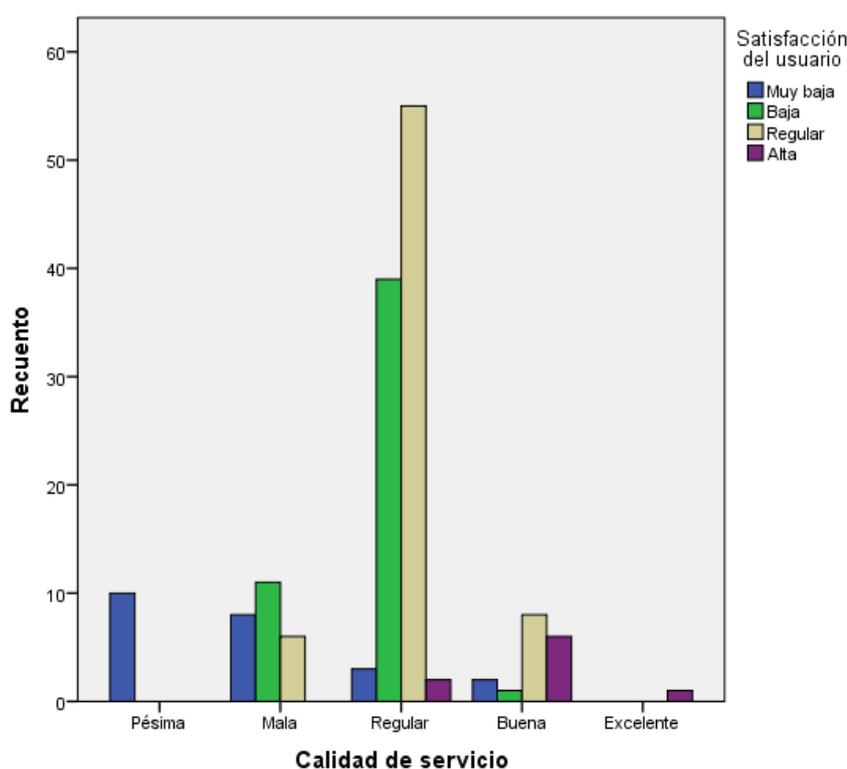
**Tabla 32**

**Medidas simétricas para calidad de servicio y satisfacción del usuario**

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,590**
		N	152
Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos



**Figura 10: Gráfico de barras agrupadas entre calidad de servicio y satisfacción del usuario**

**e) Conclusión**

En el tabla 30 se observa que la calidad de servicio es regular por tanto la satisfacción del usuario desde la perspectiva de los usuarios es regular según lo señala el 36,2% de los encuestados. Del mismo modo el 25,7% de los usuarios

afirma que la calidad de servicio es regular y el nivel de satisfacción del usuario es bajo. Dichos resultados son confirmados a través de la figura 10.

Asimismo, en la tabla 31 se observa que el p-valor de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 y al ser menor al nivel de significancia establecido previamente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

#### **f) Decisión**

De acuerdo a la tabla 32 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia planteado, lo que indica que existe una correlación directa considerable.

### **3.5.2. Prueba de hipótesis específica 1**

#### **a) Formulación de hipótesis estadística**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

#### **b) Elección de la prueba**

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, previamente se probó si los datos presentan normalidad, correspondiendo en este caso a la prueba estadística Chi-cuadrado, cuya ecuación es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

### c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de  $\alpha=0,05$ .

### d) Prueba estadística

**Tabla 33**

**Tabulación cruzada entre fiabilidad y satisfacción del usuario**

			Satisfacción del usuario				Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	
Fiabilidad	Pésima	Recuento	10	2	1	0	13
		% del total	6,6%	1,3%	0,7%	0,0%	8,6%
	Mala	Recuento	5	9	10	0	24
		% del total	3,3%	5,9%	6,6%	0,0%	15,8%
	Regular	Recuento	5	32	42	2	81
		% del total	3,3%	21,1%	27,6%	1,3%	53,3%
	Buena	Recuento	3	7	13	4	27
		% del total	2,0%	4,6%	8,6%	2,6%	17,8%
	Muy buena	Recuento	0	1	3	3	7
		% del total	0,0%	0,7%	2,0%	2,0%	4,6%
Total	Recuento	23	51	69	9	152	
	% del total	15,1%	33,6%	45,4%	5,9%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

**Tabla 34**

**Prueba de Chi Cuadrado entre fiabilidad y satisfacción del usuario**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	70,951 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	51,726	12	,000
Asociación lineal por lineal	31,917	1	,000
N de casos válidos	152		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,41.

Fuente: SPSS. V.22

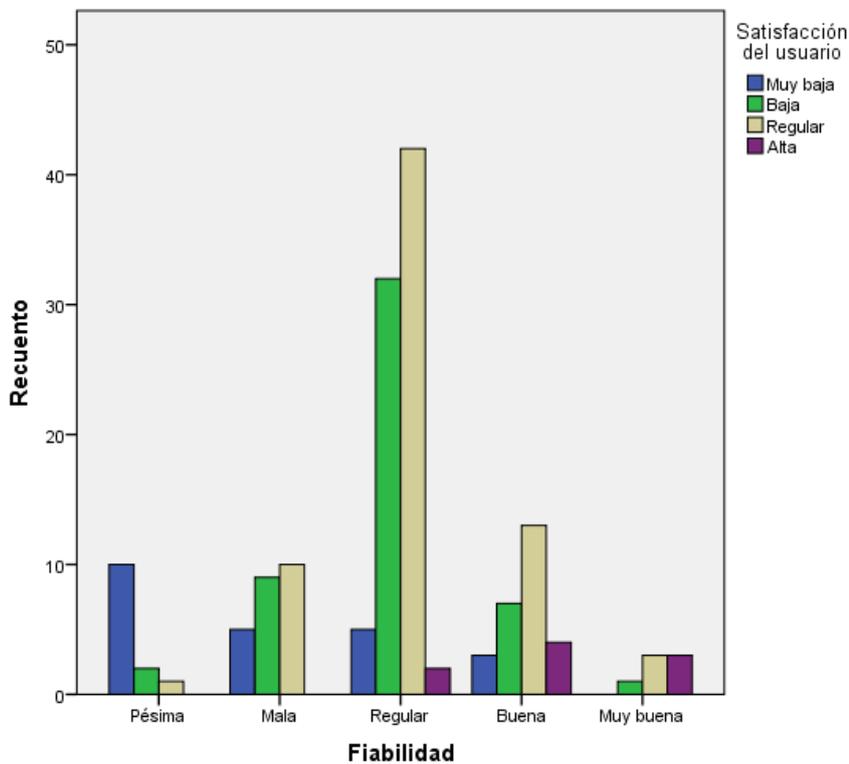
**Tabla 35**

**Medidas simétricas para fiabilidad y satisfacción del usuario**

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	,406**
	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Spearman		Coefficiente de correlación	,406**	1,000
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos



**Figura 11: Gráfico de barras agrupadas entre fiabilidad y satisfacción del usuario**

**e) Conclusión**

En el tabla 33 se observa que la fiabilidad es regular por tanto la satisfacción del usuario desde la perspectiva de los usuarios es regular según lo señala el 27,6% de los encuestados. Del mismo modo el 21,1% de los usuarios afirma que la

fiabilidad es regular y el nivel de satisfacción del usuario es bajo. Dichos resultados son confirmados a través de la figura 11.

Asimismo, en la tabla 34 se observa que el p-valor de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 y al ser menor al nivel de significancia establecido previamente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que sí existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

#### **f) Decisión**

De acuerdo a la tabla 35 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,406 con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia planteado, lo que indica que existe una correlación directa media.

### **3.5.3. Prueba de hipótesis específica 2**

#### **a) Formulación de hipótesis estadística**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

#### **b) Elección de la prueba**

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, previamente se probó si los datos presentan normalidad, correspondiendo en este caso a la prueba estadística Chi-cuadrado, cuya ecuación es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

### c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de  $\alpha=0,05$ .

### d) Prueba estadística

**Tabla 36**

**Tabulación cruzada entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario**

			Satisfacción del usuario				Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	
Capacidad de respuesta	Pésima	Recuento	13	4	4	0	21
		% del total	8,6%	2,6%	2,6%	0,0%	13,8%
	Mala	Recuento	4	10	8	0	22
		% del total	2,6%	6,6%	5,3%	0,0%	14,5%
	Regular	Recuento	4	31	45	2	82
		% del total	2,6%	20,4%	29,6%	1,3%	53,9%
	Buena	Recuento	1	3	10	1	15
		% del total	0,7%	2,0%	6,6%	0,7%	9,9%
	Excelente	Recuento	1	3	2	6	12
		% del total	0,7%	2,0%	1,3%	3,9%	7,9%
Total	Recuento	23	51	69	9	152	
	% del total	15,1%	33,6%	45,4%	5,9%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

**Tabla 37**

**Prueba de Chi Cuadrado entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	93,566 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	62,828	12	,000
Asociación lineal por lineal	34,305	1	,000
N de casos válidos	152		

a. 10 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,71.

Fuente: SPSS. V.22.

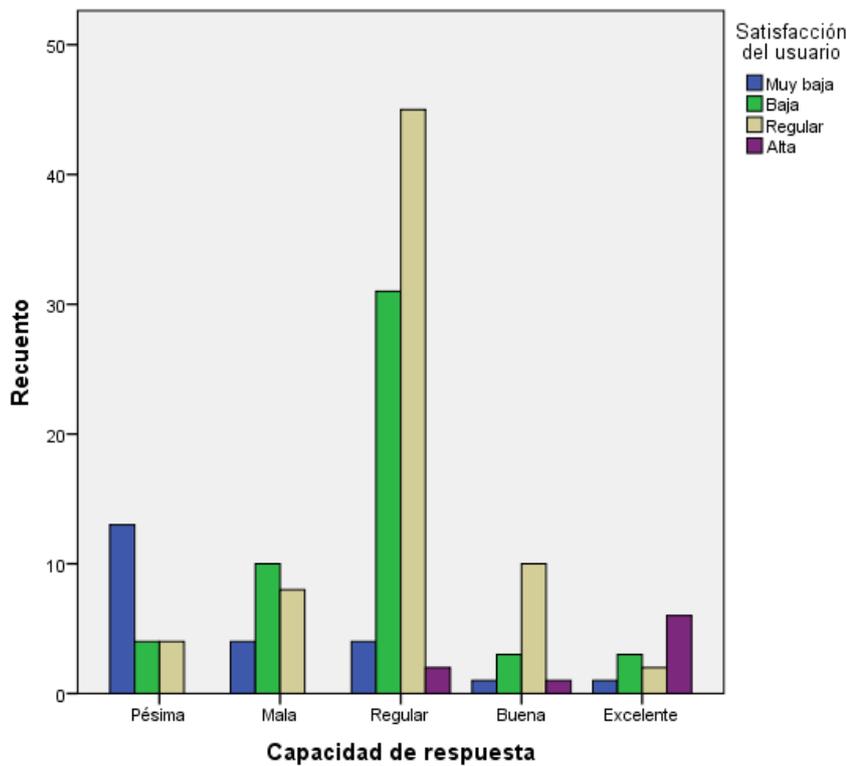
**Tabla 38**

**Medidas simétricas para capacidad de respuesta y satisfacción del usuario**

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos



**Figura 12: Gráfico de barras agrupadas entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario**

**e) Conclusión**

En el tabla 36 se observa que la capacidad de respuesta es regular por tanto la satisfacción del usuario desde la perspectiva de los usuarios es regular según lo señala el 29,6% de los encuestados. Del mismo modo el 20,4% de los usuarios

afirma que la capacidad de respuesta es regular y el nivel de satisfacción del usuario es bajo. Dichos resultados son confirmados a través de la figura 12.

Asimismo, en la tabla 37 se observa que el p-valor de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 y al ser menor al nivel de significancia establecido previamente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que sí existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

#### **f) Decisión**

De acuerdo a la tabla 38 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,439 con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia planteado, lo que indica que existe una correlación directa media.

### **3.5.4. Prueba de hipótesis específica 3**

#### **a) Formulación de hipótesis estadística**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

#### **b) Elección de la prueba**

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, previamente se probó si los datos presentan normalidad, correspondiendo en este caso a la prueba estadística Chi-cuadrado, cuya ecuación es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

### c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de  $\alpha=0,05$ .

### d) Prueba estadística

**Tabla 39**  
**Tabulación cruzada entre seguridad y satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total	
		Muy baja	Baja	Regular	Alta		
Seguridad	Pésima	Recuento	11	4	2	0	17
		% del total	7,2%	2,6%	1,3%	0,0%	11,2%
	Mala	Recuento	3	16	12	0	31
		% del total	2,0%	10,5%	7,9%	0,0%	20,4%
	Regular	Recuento	7	28	44	5	84
		% del total	4,6%	18,4%	28,9%	3,3%	55,3%
	Buena	Recuento	2	3	6	0	11
		% del total	1,3%	2,0%	3,9%	0,0%	7,2%
	Excelente	Recuento	0	0	5	4	9
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	2,6%	5,9%
Total	Recuento	23	51	69	9	152	
	% del total	15,1%	33,6%	45,4%	5,9%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

**Tabla 40**  
**Prueba de Chi Cuadrado entre seguridad y satisfacción del usuario**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	70,791 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	54,775	12	,000
Asociación lineal por lineal	31,881	1	,000
N de casos válidos	152		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Fuente: SPSS. V.22

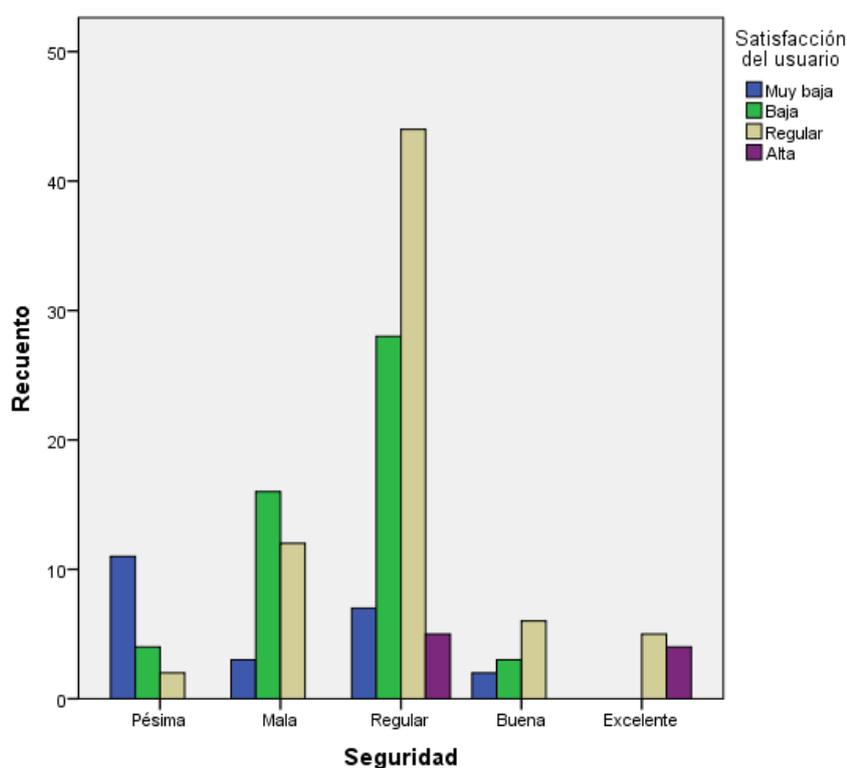
**Tabla 41**

**Medidas simétricas para seguridad y satisfacción del usuario**

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos



**Figura 13: Gráfico de barras agrupadas entre seguridad y satisfacción del usuario**

**e) Conclusión**

En el tabla 39 se observa que la seguridad que perciben los usuarios es regular por tanto la satisfacción del usuario desde la perspectiva de los usuarios es regular según lo señala el 28,9% de los encuestados. Del mismo modo el 18,4%

de los usuarios afirma que la seguridad que siente por el servicio que reciben es regular y el nivel de satisfacción del usuario es bajo. Dichos resultados son confirmados a través de la figura 13.

También en la tabla 40 se observa que el p-valor de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 y al ser menor al nivel de significancia establecido previamente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que sí existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

#### **f) Decisión**

De acuerdo a la tabla 41 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,444 con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia planteado, lo que indica que existe una correlación directa media.

### **3.5.5. Prueba de hipótesis específica 4**

#### **a) Formulación de hipótesis estadística**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

#### **b) Elección de la prueba**

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, previamente se probó si los datos presentan normalidad, correspondiendo en este caso a la prueba estadística Chi-cuadrado, cuya ecuación es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

### c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de  $\alpha=0,05$ .

### d) Prueba estadística

**Tabla 42**

**Tabulación cruzada entre empatía y satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario				Total	
		Muy baja	Baja	Regular	Alta		
Empatía	Pésima	Recuento	15	0	5	0	20
		% del total	9,9%	0,0%	3,3%	0,0%	13,2%
	Mala	Recuento	3	16	6	0	25
		% del total	2,0%	10,5%	3,9%	0,0%	16,4%
	Regular	Recuento	4	32	50	6	92
		% del total	2,6%	21,1%	32,9%	3,9%	60,5%
	Buena	Recuento	1	2	4	2	9
		% del total	0,7%	1,3%	2,6%	1,3%	5,9%
	Excelente	Recuento	0	1	4	1	6
		% del total	0,0%	0,7%	2,6%	0,7%	3,9%
Total	Recuento	23	51	69	9	152	
	% del total	15,1%	33,6%	45,4%	5,9%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

**Tabla 43**

**Prueba de Chi Cuadrado entre empatía y satisfacción del usuario**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	84,632 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	71,769	12	,000
Asociación lineal por lineal	35,466	1	,000
N de casos válidos	152		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Fuente: SPSS. V.22

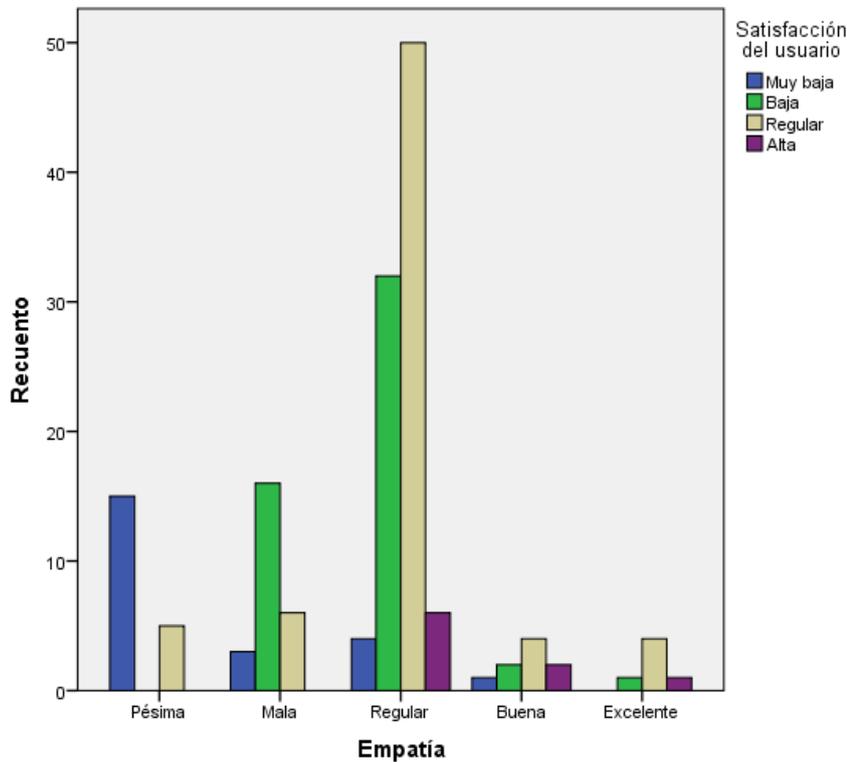
**Tabla 44**

**Medidas simétricas para empatía y satisfacción del usuario**

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos



**Figura 14: Gráfico de barras agrupadas entre empatía y satisfacción del usuario**

**e) Conclusión**

En el tabla 42 se observa que la empatía que perciben los usuarios es regular por tanto la satisfacción del usuario desde la perspectiva de los usuarios es regular según lo señala el 32,9% de los encuestados. Del mismo modo el 21,1% de los

usuarios afirma que la empatía que percibe por el servicio que reciben es regular y el nivel de satisfacción del usuario es bajo. Dichos resultados son confirmados a través de la figura 14.

También en la tabla 43 se observa que el p-valor de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 y al ser menor al nivel de significancia establecido previamente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que sí existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.

#### **f) Decisión**

De acuerdo a la tabla 44 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,438 con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia planteado, lo que indica que existe una correlación directa media.

### **3.5.6. Prueba de hipótesis específica 5**

#### **a) Formulación de hipótesis estadística**

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.

#### **b) Elección de la prueba**

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, previamente se probó si los datos presentan normalidad, correspondiendo en este caso a la prueba estadística Chi-cuadrado, cuya ecuación es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

### c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de  $\alpha=0,05$ .

### d) Prueba estadística

**Tabla 45**

**Tabulación cruzada entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario**

			Satisfacción del usuario				Total
			Muy baja	Baja	Regular	Alta	
Aspectos tangibles	Pésimo	Recuento	16	12	4	0	32
		% del total	10,5%	7,9%	2,6%	0,0%	21,1%
	Malo	Recuento	4	21	26	0	51
		% del total	2,6%	13,8%	17,1%	0,0%	33,6%
	Regular	Recuento	2	18	35	4	59
		% del total	1,3%	11,8%	23,0%	2,6%	38,8%
	Bueno	Recuento	1	0	3	4	8
		% del total	0,7%	0,0%	2,0%	2,6%	5,3%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	1,3%
Total	Recuento	23	51	69	9	152	
	% del total	15,1%	33,6%	45,4%	5,9%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

**Tabla 46**

**Prueba de Chi Cuadrado entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	86,188 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	70,383	12	,000
Asociación lineal por lineal	44,947	1	,000
N de casos válidos	152		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

Fuente: SPSS. V.22

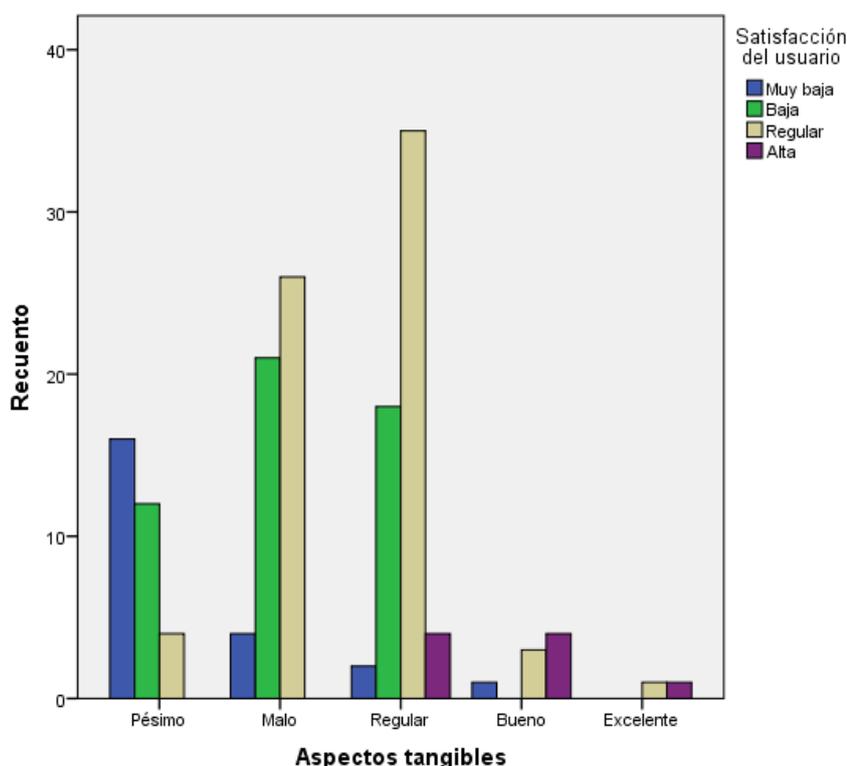
**Tabla 47**

**Medidas simétricas para aspectos tangibles y satisfacción del usuario**

		Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	152
Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos



**Figura 15: Gráfico de barras agrupadas entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario**

**e) Conclusión**

En el tabla 45 se observa que los aspectos tangibles es regular por tanto la satisfacción del usuario desde la perspectiva de los usuarios es regular según lo señala el 23,0% de los encuestados. Del mismo modo el 13,8% de los usuarios

afirma que los aspectos tangibles son pésimos y el nivel de satisfacción del usuario es bajo. Dichos resultados son confirmados a través de la figura 15.

También en la tabla 46 se observa que el p-valor de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 y al ser menor al nivel de significancia establecido previamente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que sí existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.

#### **f) Decisión**

De acuerdo a la tabla 47 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,543 con un p-valor de 0,000, inferior al nivel de significancia planteado, lo que indica que existe una correlación directa moderada.

#### **IV. Discusión**

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2017. Para alcanzar el mencionado objetivo se utilizaron dos instrumentos con el propósito de recolectar datos sobre las variables de estudio: el cuestionario sobre calidad de atención y el cuestionario sobre satisfacción del usuario.

En la tabla 30 se probó la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017. El estadístico que se utilizó fue Chi Cuadrado el cual obtuvo un valor de 125,663 con un p-valor de 0,000; inferior al nivel de significancia planteado previamente. En virtud de ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe relación entre ambas variables. Del mismo modo en la tabla 32 se puede observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,590 con un p-valor de 0,000 lo que indica que la relación que existe es directa y significativa por lo que mientras exista una mejor calidad del servicio, mayor será la satisfacción que presenten los usuarios y viceversa. Estos resultados coinciden con las investigaciones de (Vergara, Quesada, & Blanco, 2011) quienes hallaron que existe un alto índice de correlación con respecto a las dos variables las cuales influyen significativamente y al aumentar la calidad del servicio percibido se obtendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los clientes; de (Morillo, 2009) quien concluyó a través de un análisis de asociación o de independencia practicado que se corrobora la relación positiva existente entre ambas variables; de (González & Brea, 2006) quienes demostraron que la calidad de servicio es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la que ejerce una influencia clara y significativa; ello indica que los directivos de los establecimientos deberían dar una mayor importancia a la calidad percibida porque mejorará la satisfacción del cliente y por ende los resultados de la institución; de (Quispe, 2015) quien halló que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario; de (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gómez, 2014) quien demostró que existe una correlación débil a

moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente; de (Ñahuirima, 2015) quien demostró que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente; de (Loli, y otros, 2014) quien también halló que existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos; de (Arrascue & Segura, 2016) quienes demostraron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; de (Redhead, 2015) quien identificó que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios; de (Távora, 2016) quien halló que existe una correlación positiva media entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente; de (Ticlla, 2016) quien concluyó que existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario y de (Gutiérrez, 2016) quien halló que existe un nivel de correlación alto y significativo entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo. No obstante, el resultado presentado varía de la investigación de (Sánchez, 2016) quien pudo demostrar mediante el contraste paramétrico que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios.

Según la tabla 17 la mayor parte de los usuarios en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (65,1%) indica que la calidad del servicio que reciben es regular, el 16,4% indica que es mala, el 11,2% indica que es buena, el 6,6% indica que es pésima y el 0,7% menciona que es excelente. Teniendo en cuenta los resultados expuestos se puede afirmar que los usuarios mencionan que se encuentran parcialmente conformes con los servicios y que recibieron en el área de traumatología lo cual es preocupante porque da indicios que hay áreas que son necesarias mejorar para que la población se sienta completamente conforme con el servicio y la efectividad. Estos resultados son corroborados por (Quispe, 2015) quien halló que la mayoría de usuarios manifiesta que la calidad de servicio está en un nivel medio; de (Ñahuirima, 2015) quien concluyó que la mayoría de clientes consideran que el nivel de calidad de servicio se encuentra en término medio; de (Redhead, 2015) quien también halló que la calidad de servicio es regular y de (Távora, 2016) quien demostró que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular. No

obstante, los resultados presentados difieren de (Morillo, 2009) quien halló que los niveles de calidad del servicio se muestran favorables o positivos en su globalidad, de (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gómez, 2014) quienes demostraron que hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, de (Sánchez, 2016) quien halló que la calidad de atención en el Hospital Iquitos es buena; de (Ortiz, 2016) quien determinó que los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada, de (Loli, y otros, 2014) quienes comprobaron que la percepción de los clientes sobre la calidad de servicios en general es favorable y de (Gutiérrez, 2016) quien halló que la calidad de atención de los profesionales de salud es inadecuada. El Hospital Santa Rosa tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables; para ello es necesario las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad en la atención a la salud.

Con relación a la variable satisfacción del usuario, según la tabla 23, el 45,4% de usuarios de la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se encuentran parcialmente satisfechos por los servicios que reciben, el 33,6% se sienten poco satisfechos, el 15,1% se sienten insatisfechos y el 5,9% se sienten satisfechos con los servicios que brinda la institución. Por lo expuesto, un considerable porcentaje de los usuarios siente que el grado de cumplimiento por parte del Hospital Santa Rosa, respecto a las expectativas y percepciones del usuario, es parcial, en relación a los servicios que esta le ofrece. Estos resultados son corroborados por las investigaciones de (Morillo, 2009) quien halló que los pacientes se encontraban parcialmente satisfechos, de (Ñahuirima, 2015) quien también halló que la satisfacción del cliente también se encuentra en un nivel regular; de (Redhead, 2015) quien demostró que el nivel de satisfacción del usuario externo es regular y de (Távora, 2016) quien, del mismo modo, halló que el nivel de satisfacción del cliente se encuentra en un término medio. Por otra parte los resultados mencionados divergen de los resultados hallados en las investigaciones de (Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gómez, 2014) quienes demostraron que un existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes de enfermería, de (Quispe, 2015) quien halló que la satisfacción del usuario es

inadecuada, de (Sánchez, 2016) quien halló que los usuarios se encuentran poco satisfechos, de (Ortiz, 2016) quien demostró que la mayoría de usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio que presta el centro de salud, de (Loli, y otros, 2014) quienes también determinaron que el grado de satisfacción de los clientes en su mayoría es adecuado y (Arrascue & Segura, 2016) quienes hallaron que el nivel de satisfacción del cliente es alto.

Finalmente en la tabla 28 se puede ver que las dimensiones de la variable calidad de servicio se correlacionan significativamente con la satisfacción del usuario, la dimensión que más se relaciona es aspectos tangibles. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,543 con un p-valor de 0,000; inferior al nivel de significancia planteado. Ello quiere decir que mientras más adecuados sean los aspectos tangibles del Hospital Santa Rosa, mayor será la satisfacción que presenten los usuarios y viceversa. Estos resultados coinciden con las investigaciones de (Quispe, 2015) quien halló correlaciones significativas entre las dimensiones fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario; de (Ñahuirima, 2015) quien encontró que las dimensiones evidencia física del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se correlacionan significativamente con la variable satisfacción del cliente; de (Távora, 2016) quien demostró que la dimensión elemento tangible se relaciona más con la satisfacción del cliente; la correlación que existe entre la dimensión y la variable mencionada es positiva considerable y con la investigación de (Ticlla, 2016) quien halló que existe correlación significativa entre los factores de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

## V. Conclusiones

1. Se ha demostrado que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, siendo el p-valor de la prueba Chi Cuadrado de 0,000; inferior al nivel de significancia planteado. Del mismo modo el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,590.
2. Se ha demostrado que la calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado es regular, esto de acuerdo al baremo establecido, puesto que la media alcanza 86,39 puntos respecto a los 130 puntos establecidos como parámetro.
3. Se ha demostrado que el nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado es regular, esto de acuerdo al baremo establecido, puesto que la media alcanza 32,02 puntos respecto a los 55 puntos establecidos como parámetro.
4. Se ha demostrado que el aspecto tangible es la dimensión que tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, ya que presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,543 con un p-valor de 0,000; inferior al nivel de significancia.

## **VI. Recomendaciones**

1. Se recomienda al Director del Hospital Santa Rosa promover la capacitación continua a través Unidad de Gestión de la Calidad para el personal del Servicio de traumatología con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y den respuesta efectiva a las necesidades que ellos presenten, lo cual conllevará a que los usuarios se sientan más satisfechos.
2. Se recomienda al Director del Hospital Santa Rosa gestionar ante la Dirección Regional de Salud el incremento del personal especialista en traumatología, licenciado en enfermería, técnico en enfermería, personal de limpieza y mantenimiento, para que la atención sea más fluida y de calidad.
3. Se recomienda al Jefe del Servicio de Traumatología a elaborar un plan de acción para que los trabajadores fortalezcan sus capacidades sobre administración de recursos humanos y atención al cliente y así se pueda mejorar la percepción de los usuarios.
4. Se recomienda a la Dirección Regional de Salud a otorgar recursos para mejorar los aspectos tangibles del área de traumatología como infraestructura, equipo médico y materiales con la finalidad de aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios.

## VII. Referencias bibliográficas

- Abadí, M. (2004). *Administración General*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias.
- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente Interno* (Primera ed.). España: Ediciones Paidós.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte CLINIFER, Chiclayo – 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Cerezo, P. (1996). *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Buenos Aires: Omega.
- Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(5), 541-547.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Donovan, J. (1995). Patient decision making. The missing ingredient in compliance research. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 11(3), 443-455.
- Frederick, F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Barcelona: Editorial norma.
- González, M., & Brea, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272.
- Grande, I. (2000). *Marketing de los Servicios* (Tercera ed.). España: ESIC Editorial.
- Gutiérrez, E. (2016). *Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

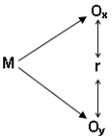
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 52(5), 70-80.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190.
- Lozano, J. (1997). *Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía*(29), 199-223.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería*.
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Ribeiro, A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida.
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "César Garayar García" – 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gómez, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(3), 454-460.
- Santesmases, M. (2007). *Marketing: conceptos y estrategias*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Santillán, J., & Asmat, F. (s.f.). Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 10(4), 175 – 190.
- Távora, R. (2016). *Relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente en el área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: conceptos, teoría y evidencia. *Revista Internacional de Calidad de Atención de la Salud*, 7(2), 127-141.
- Ticlla, J. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud "Jorge Chávez" – Madre de Dios – 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú.
- Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428.

# **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2017.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar cuál es el nivel de calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.</li> </ul> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El nivel de calidad de servicio en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiabilidad</li> <li>▪ Capacidad de respuesta</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Empatía</li> <li>▪ Aspectos tangibles</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción al usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectividad</li> <li>▪ Accesibilidad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No experimental</li> </ul> <p><b>Diseño de investigación</b> Descriptivo, correlacional de corte transversal</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox &lt;--&gt;  r  Oy             </pre> </div> <p><b>Dónde:</b> <b>M = Muestra.</b> <b>Ox = Variable 1:</b> Calidad de servicio. <b>OY= Variable 2:</b> Satisfacción al usuario <b>r = Relación</b> entre las variables de estudio</p>

<p>Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?</li> <li>▪ ¿Qué dimensión de la calidad de atención tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017?</li> </ul>	<p>Maldonado – 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.</li> <li>▪ Determinar qué dimensión de la calidad de atención tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.</li> </ul>	<p>Puerto Maldonado – 2017 es regular.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El nivel de satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017 es regular.</li> <li>▪ La dimensión aspectos tangibles tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017.</li> </ul>		<p><b>Población:</b> Está conformada por 250 pacientes que visitan a la especialidad de traumatología Santa Rosa.</p> <p><b>Muestra:</b> 152 pacientes.</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</b></p> <p><b>Técnica:</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> - Cuestionario sobre calidad de servicio - Cuestionario sobre satisfacción del usuario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos</b> Cuadro de frecuencia, diagramas, estadísticos y la prueba de Chi cuadrado, para prueba de hipótesis. (SPSS V.22)</p>
--	--	--	--	--

## Anexo 2

### Matriz de definiciones conceptuales

Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Calidad de servicio</b></p> <p>Santemases (1996) define a la calidad de servicio como el grado de aceptación que experimentan los usuarios por la expedición con la que fue atendido por la institución, la efectividad del servicio que recibió desde el primer contacto hasta el tratamiento postservicio y por la forma que recibió dicho servicio.</p>	<p><b>Fiabilidad</b></p> <p>Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la institución cumple con sus promesas en cuanto a la solución de problemas con los clientes así como en cuanto al tiempo de ejecución y conclusión del servicio brindado. (Zeithaml et al, 1992)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la atención</li> <li>• Respeto a su privacidad</li> </ul>
	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p>Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. No basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario. La capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez y/o puntualidad de su solución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Tiempo de atención de la consulta.</li> </ul>
	<p><b>Seguridad</b></p> <p>Referida a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información brindada completa oportuna</li> <li>• Solución al compromiso del perseverante.</li> <li>• Generación de confianza.</li> <li>• Ubicación apropiada</li> </ul>
	<p><b>Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para discernir al</li> </ul>

	<p>Es entendida como la atención individualizada que se ofrece a los clientes. Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio.</p>	<p>perseverante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>• Paciencia y apertura.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Aspectos tangibles</b></p> <p>Se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio. Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Materiales</li> </ul>
<p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <p>De acuerdo al Ministerio de Salud (2012) la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Efectividad</b></p> <p>La efectividad en la atención sanitaria hace referencia al grado en el que una intervención -servicio, proceso, procedimiento, prueba diagnóstica o tratamiento- produce el resultado deseado. El concepto de efectividad incluye, por tanto, el nivel de adecuación de la provisión asistencial, en la medida en que ésta se presta a las personas que pueden beneficiarse de ella.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención correcta</li> <li>• Eficacia</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Accesibilidad</b></p> <p>Se refiere a la no existencia de barreras u obstáculos para el acceso a los servicios de salud, sean éstos de tipo físico, económico o de información sobre la ubicación de establecimientos de salud y los problemas que pueden atender.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del cumplimiento del médico.</li> <li>• Compromiso del usuario.</li> </ul>

### Anexo 3

#### Matriz de definiciones operacionales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final de la variable
<p><b>Calidad de servicio</b></p> <p>Santemases (1996) define a la calidad de servicio como el grado de aceptación que experimentan los usuarios por la expedición con la que fue atendido por la institución, la efectividad del servicio que recibió desde el primer contacto hasta el tratamiento postservicio y por la forma que</p>	<p>Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre Calidad de Servicio el cual consta de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la atención</li> <li>• Respeto a su privacidad</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	<p><b>Ordinal</b></p> <p>1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Tiempo de atención de la consulta.</li> </ul>	7, 8, 9, 10	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información brindada completa oportuna</li> <li>• Solución al compromiso del perseverante.</li> <li>• Generación de confianza.</li> <li>• Ubicación apropiada</li> </ul>	11, 12, 13, 14	

recibió dicho servicio.		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para discernir al perseverante.</li> <li>• Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>• Paciencia y apertura.</li> </ul>	15, 16, 17, 18, 19, 20	
		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Materiales</li> </ul>	21, 22, 23, 24, 25, 26	

### Matriz de definiciones operacionales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final de la variable
<p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <p>De acuerdo al Ministerio de Salud (2012) la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.</p>	<p>Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre Satisfacción al Usuario el cual consta de dos dimensiones: efectividad y accesibilidad.</p>	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia.</li> <li>• Eficiencia.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <p>1= Totalmente en desacuerdo.</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Duración de la atención</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11	

## Anexo 4

### Instrumentos

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

Estimado(a) señor(a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que busca obtener información sobre la **calidad del servicio** en la especialidad de traumatología. Por favor, responda con la mayor sinceridad a las afirmaciones que se presentan. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro que usted considere se ajuste a la realidad. Tenga en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
1	El tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de traumatología es inmediato.					
2	La atención que recibí es de acuerdo al orden de llegada.					
3	El médico traumatólogo respetó mi privacidad durante la atención.					
4	El médico traumatólogo y el personal de salud guardaron confidencialidad sobre mi diagnóstico.					
5	El médico traumatólogo realizó de manera cuidadosa el examen de mi malestar o área afectada.					
6	El médico traumatólogo y el personal de salud mostraron interés por ayudarme y atenderme rápidamente cuando tuve lesiones físicas.					
<b>Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Recibí un trato amable al ser atendido en el servicio de traumatología.					
8	El médico traumatólogo y el personal de salud me atendieron cortésmente.					
9	El tiempo que me brindó el médico traumatólogo para contestar mis dudas o preguntas sobre mi problema de salud fue suficiente.					
10	El tiempo de duración de la consulta y/o examen médico brindado por el médico traumatólogo fue adecuado.					
<b>Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

11	La información recibida por parte del médico traumatólogo referente a mi enfermedad es adecuada.					
12	El médico traumatólogo que me atendió realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fui atendido.					
13	Durante mi atención médica en el servicio de traumatología solucionaron mi problema de salud.					
14	El médico traumatólogo me brindó la confianza para expresar mi problema de salud.					
<b>Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El médico traumatólogo mostró interés durante mi atención para solucionar mi problema de salud.					
16	Las explicaciones que me brindó el médico para realizarme los exámenes médicos fueron adecuadas.					
17	Comprendí los resultados que el médico traumatólogo me brindó sobre los exámenes y análisis que me realizaron.					
18	Comprendí la explicación que me brindó el médico sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
19	Las indicaciones escritas en la receta dada por el médico son adecuadas a mi persona.					
20	Las orientaciones brindadas por el médico sobre los cuidados a seguir en mi hogar fueron pertinentes.					
<b>Aspectos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	El médico utilizó maquetas, catálogos o láminas para comprender mejor durante el tiempo de consulta.					
22	El consultorio de traumatología cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para la atención.					
23	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio de traumatología son adecuadas.					
24	Las camillas, camas y silletería del consultorio son cómodas.					
25	La limpieza y ventilación de la sala de espera es adecuada.					
26	La iluminación del consultorio de traumatología es óptima.					

Muchas gracias por su participación

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Género:**      **Masculino ( )**      **Femenino ( )**

Estimado(a) señor(a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que busca obtener información sobre la **satisfacción del usuario** en la especialidad de traumatología. Por favor, responda con la mayor sinceridad a las afirmaciones que se presentan. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro que usted considere se ajuste a la realidad. Tenga en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	El personal de la oficina de informes me orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	Encuentro citas disponibles en el área de traumatología y las obtengo con facilidad.					
3	El tiempo de espera para concretar mi atención en el área de traumatología es razonable.					
4	El nivel de atención del médico traumatólogo es adecuado.					
5	El servicio que presta el área de traumatología es eficaz.					
6	El área de traumatología trabaja de manera coordinada con las demás áreas para brindar una mejor atención.					
7	Siento seguridad al ser atendido(a) por el personal que trabaja en el área de traumatología.					
8	Considera volver a los servicios de traumatología del Hospital Santa Rosa.					
9	Me siento satisfecho al obtener una cita para las pruebas que me pida el médico traumatólogo.					
10	Recibo charlas educativas relacionadas a la salud mientras espero ser atendido.					
11	Recomendaría a pacientes que tengan casos parecidos al mío para que sean atendidos en esta misma institución.					

## Anexo 5

### Base de datos

Calidad de servicio																										Satisfacción del usuario											
Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía						Aspectos tangibles						Efectividad						Accesibilidad					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2		
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	5	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	4	1	1	1	5		
5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	1	5		
5	5	5	5	4	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	1	2	3	4		
5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	5	
1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	5	5	5	5	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
5	5	5	5	4	1	1	1	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	4	1	1	1	4	1	4	4	4	1	1	5		
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	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	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
1	1	1	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1
4	5	3	4	5	5	5	5	1	1	4	4	1	1	4	4	4	5	5	5	1	1	1	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	1	4	
5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	1	1	4	2	4	3	4	4	2	1	3	1	1	4	4	1	4	4	4	3	4	4	5	5	1	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	1	5	5		
5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	1	3	5	5	5	5	1	1	1	2	3	3	4	1	5	1	4	
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5		
4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4		
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	1	4	4		
5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	1	5	
2	4	2	2	5	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	2	2	4	5	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	1	4	1	5	5	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	1	5	1	5	1	4	4	1	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	1	1	5	1	5	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	
2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1	1	2	3	3	4	5	1	2	2	2	2	2	
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	5	2	3	2	2	1	1	2	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
2	3	4	1	1	4	2	3	4	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	
3	2	2	3	2	5	3	4	4	5	2	3	4	3	2	3	4	5	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	5	1	3	1	1	1	1	
2	4	1	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	5	3	1	3	4	2	4	3	4	4	
4	2	4	4	2	4	2	3	5	1	3	4	5	1	2	1	3	5	2	4	2	3	2	5	2	5	1	2	3	2	1	5	5	1	1	1	1	
3	4	2	5	2	5	2	1	3	5	4	3	5	5	2	3	4	2	1	1	4	5	4	1	2	1	5	3	2	1	2	1	2	4	2	4	1	

5	3	2	5	2	1	3	4	2	2	4	5	5	5	3	4	2	3	2	5	2	3	2	4	2	4	2	4	5	5	5	1	3	1	1	5	3				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1				
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1				
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	1					
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2					
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1				
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	1			
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3				
2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	4	2	1	1	3	2	1	2	2	2				
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2			
3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	1	1				
2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2			
4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4			
4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4			
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3		
2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2		
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	1	1			
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3			
4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1			
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4		
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2		
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4		
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	
4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	







# Anexo 6

## Validación de instrumentos

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Calidad de Servicio,

Investigador (a): Susana Montalvo Ramírez.

#### II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Dr. Marie Teresa Velasquez Morales.  
Lugar y fecha: Pto. Maldonado 12 de diciembre del 2017.

#### III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

##### 1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

coherente.

##### 2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

coherente.

##### 3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

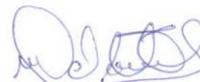
Una estructura adecuada.

#### IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna.

#### LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación   
Debe corregirse



Sello y Firma  
Dr. Marie Teresa Velasquez Morales  
DNI: 2.392.9985

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
 CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad de Servicio,

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación  +  
 Debe corregirse



Sello y Firma  
 Dr. Dr. María Teresa Velásquez Morales  
 DNI: 23.929.985

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario.

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez.

**VI. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:**

**Lugar y fecha:**

*Dr. María Teresa Velásquez Morales.*  
*Pto. Maldonado 13 de diciembre del 2017*

**VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

*ortografía coherente.*

**5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

*coherente.*

**6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

*Una estructura adecuada.*

**VIII. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

*Ninguna.*

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse



Sello y Firma  
Dr. *María Teresa Velásquez Morales*  
DNI: *2.392.9985*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario Satisfacción del Usuario.

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	11. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81%
Contenido	14. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	15. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
Estructura	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90%
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Dr.: Mg. María Teresa Kelaqay Morder

DNI: 22929985

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad de Servicio,

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez.

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:** Mg. Catherine Vizcaino Santa Cruz  
**Lugar y fecha:** Pto. Maldonado 11 de diciembre 2017

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

- 1. **FORMA:** (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)  
.....  
..... *coherente* .....
- 2. **CONTENIDO:** (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)  
.....  
..... *coherente* .....
- 3. **ESTRUCTURA:** (Profundidad de los ítems)  
.....  
..... *adecuado* .....

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
..... *Ninguna* .....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

*Catherine Vizcaino*  
Mg. Catherine Vizcaino Santa Cruz  
C.R.P. 48919 R.M.R. 2796

Sello y Firma  
Dr.: *Mg. Catherine Vizcaino Santa Cruz*  
DNI: *04.803653*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad de Servicio,

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					82%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					82%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			60%		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					85%

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación    
 Debe corregirse

*Catherine V.*  
 Mj. Catherine Vizcarra Santa Cruz  
 CEP: 48919 RNR-5296

Sello y Firma  
 Dr.: *Mj. Catherine Vizcarra Santa Cruz*  
 DNI: .....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario.

Investigador (a): Susana Montalvo Ramírez.

VI. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Lugar y fecha:

*Mg. Catherine Viqueza Santa Cruz*  
*P.O. Maldonado 11 de diciembre 2017*

VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

*coherente lingüística y buena redacción.*

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

*los instrumentos utilizados son adecuados.*

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

*tiene profundidad los ítems.*

VIII. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

*Ninguna.*

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

*Catherine Viqueza*  
Mg. Catherine Viqueza Santa Cruz  
COP-48019 8708 2016

Sello y Firma

Dr. *Mg. Catherine Viqueza Santa Cruz*

DNI: .....

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario Satisfacción del Usuario.

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	11. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	14. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	15. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					85%
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					82%
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				80%	
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					85%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
 Debe corregirse

  
**Mg. Catherine Vizcarrá Santa Cruz**  
 CEP: 48919 RNE: 5296

Sello y Firma  
 Dr.: Mg. Catherine Vizcarrá Santa Cruz  
 DNI: .....

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad de Servicio,

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez.

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:** Mg. Yrene Anaya Bravo  
**Lugar y fecha:** Puerto Maldonado, 12 de Diciembre del 2017

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

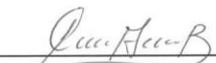
1. **FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**  
pta una redacción coherente
2. **CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**  
si corresponde
3. **ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**  
si corresponde

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

Ninguno

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

  
Sello y Firma  
Dr.: Yrene Anaya Bravo  
DNI: 23818174

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SAÑTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Calidad de Servicio.

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		40%			
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			45%		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.		40%			
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			50%		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				60%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					85%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
 Sello y Firma  
 Dr.: Irene Araya Bascuro  
 DNI: 23818174

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario.

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez.

**VI. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:** Mg. Yrene Anaya Bravo  
**Lugar y fecha:** Puerto Maldonado, 12 de Diciembre del 2017

**VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

- 4. **FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**  
Redacción adecuada
- 5. **CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**  
Se corresponde
- 6. **ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**  
De acuerdo

**VIII. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

Ninguna

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

  
Sello y Firma  
Dr.: Yrene Anaya Bravo  
DNI: 23818174

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**  
**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2017.**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario Satisfacción del Usuario.

**Investigador (a):** Susana Montalvo Ramírez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	11. N REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	13. AD OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	14. AD ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				65%	
	15. IA SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				65%	
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	85
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					85%
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
 Debe corregirse

  
 Sello y Firma  
 Dr.: Ylene Anaya Brena  
 DNI: 23818174

## Anexo 7

### Constancia de aplicación de instrumentos de recojo de datos

	<b>GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS</b> <b>HOSPITAL SANTA ROSA</b> Telf. 082-571046 571019 Anexo 103 Capacitacion_hsr@hotmail.com	
<b>"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"</b> <b>"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD"</b>		
<h1><b>CONSTANCIA</b></h1>		
<b>N° 011-2018-GOREMAD/HSR-DE-UADI.</b>		
<p>El que suscribe, M.C. Luis Humberto Chávez Celis, Director del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, otorga la presente constancia a:</p>		
<h2><b>SUSANA MONTALVO RAMÍREZ</b></h2>		
<p>Identificada con DNI N° 10436294, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Puerto Maldonado, efectuó la aplicación de los instrumentos de investigación en el tema denominado: <b>"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA ESPECIALIDAD DE TRAUMATOLOGÍA EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO 2017"</b>; los cuales, involucre el mejoramiento del servicio en beneficio de la población usuaria de la institución.</p>		
<p>Se expide, la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.</p>		
<p>Puerto Maldonado, 29 de enero del 2018.</p>		
 		
		
<p>Interesada Archivo LHCHC-AVA/msh.</p>		
<p>----- Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación Jr. Cajamarca N° 171</p>		

**Anexo 8**  
**Panel fotográfico**



## Panel fotográfico

