



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del  
usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio  
Enrique Bernales - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Cinthia Mory Asencios**

**ASESOR:**

**Dr. Abner Chávez Leandro**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Administrativas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Reforma y modernización del estado**

**Lima – Perú**

**2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MORY ASENCIOS, CINTHIA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES - 2018

Fecha: 28 de enero de 2019

Hora: 6:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Fabian Falcon

Firma: .....

SECRETARIO: Mg. Janet Canayra Josco Mendoza

Firma: .....

VOCAL: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- *Aca - corregir de acuerdo a norma* .....

- *Modificar la sanción de acuerdo de acuerdo de las instituciones* .....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A Dios por las múltiples pruebas de fe en mi camino.

En Memoria de mi Padre Víctor Teodosio Mory Aguirre.

A mi madre por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser parte de este camino de lucha y sacrificio a lo largo de mi carrera profesional.

Te estoy eternamente agradecida María Cleofe Asencios Sifuentes.

**Agradecimiento**

A todas las personas que he conocido a lo largo de mi carrera profesional, laboral y académica que me inspiraron y me impulsaron a seguir creyendo en la posibilidad de hacer realidad los sueños y que solo la perseverancia es el camino del éxito.

A mi madre y hermanos por su apoyo incondicional y su eterna comprensión por mis ausencias en pro de seguir desarrollandome profesionalmente.

A todos, sinceramente... Muchas gracias.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Cinthia Mory Asencios, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018" declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2018.

  
Br. Cinthia Mory Asencios  
DNI. 41795073

## **Presentación**

Señores del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018” La investigación tiene la finalidad de determinar la influencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018.

El documento consta de los siguientes capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos, las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se encuentran los resultados, el cuarto capítulo, la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las propuestas, como octavo capítulo se plantea la referencia bibliográfica, por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora

## Tabla de contenido

	Página
Páginas preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	55
1.5. Justificación del estudio Hipótesis	55
1.6. Hipótesis	58
1.7. Objetivos	59
<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de investigación	61
2.2. Variables, operacionalización	62
2.3. Población y muestra	64
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	65
2.5. Métodos de análisis de datos	69
2.6. Aspectos éticos	69
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Descripción de resultados	72

3.2. Contratación de hipótesis	77
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias	93
Anexos:	
Anexo 1: Artículo científico	102
Anexo 2: Matriz de consistencia	112
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	115
Anexo 4: Base de datos	119
Anexo 5: Carta de presentación	131
Anexo 6: Certificado de validez del instrumento.	135
Anexo 7: Constancia de registro del título	157

### Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio administrativo	63
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	63
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos de la sección calidad de servicio administrativo	67
Tabla 4	Validez de contenido por juicio de expertos de la sección satisfacción del usuario	68
Tabla 5	Reporte de confiabilidad del instrumento para calidad de servicio (N=25)	69
Tabla 6	Reporte de Confiabilidad del instrumento para satisfacción del usuario (N=25)	69
Tabla 7	Distribución de frecuencias de los niveles de la calidad de servicio administrativo	72
Tabla 8	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio administrativo, según usuarios de emergencia del hospital Sergio Bernales	73
Tabla 9	Distribución de frecuencias de los niveles percibidos en la satisfacción de atención al usuario	74
Tabla 10	Distribución de frecuencia de los niveles percibidos en las dimensiones de la satisfacción de la atención recibida en el hospital Sergio Bernales	75
Tabla 11	Análisis de variable en la ecuación	77
Tabla 12	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	77
Tabla 13	Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)	78
Tabla 14	Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción	78
Tabla 15	Análisis de variable en la ecuación	79
Tabla 16	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	79
Tabla 17	Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)	80

Tabla 18	Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción	80
Tabla 19	Análisis de variable en la ecuación	81
Tabla 20	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	81
Tabla 21	Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)	82
Tabla 22	Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción	82
Tabla 23	Análisis de variable en la ecuación	83
Tabla 24	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	83
Tabla 25	Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)	83
Tabla 26	Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción	84

## Lista de figuras

Figura 1	Distribución de frecuencias de los niveles de la calidad de servicio administrativo.	72
Figura 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio administrativo, según usuarios de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales	74
Figura 3	Distribución de frecuencias de los niveles percibidos en la satisfacción de atención al usuario.	75
Figura 4	Distribución de frecuencia de los niveles percibidos en las dimensiones de la satisfacción de la atención recibida en el hospital Sergio E. Bernales.	76

## Resumen

La investigación presentó como objetivo Determinar la influencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018. Desarrollando los propósitos de establecer el grado de satisfacción de las personas que acuden en busca de atención médica inmediata ante las dolencias propias así como los de accidentes.

Es un estudio de diseño no experimental relación causal, en el enfoque cuantitativo, tomando como unidad de análisis a las personas que acudieron a ser atendidos en la Unidad de Emergencia, para la recolección de datos se aplicó el instrumento SERVQUAL adaptado para el estudio la misma que tiene validez y alta confiabilidad a través de la prueba por el software SPSS con el coeficiente Alpha de Cronbach.

Las conclusiones indican que, el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), con un grado de libertad se confirmó que existe incidencia significativa de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Palabras claves:** Calidad de atención – Satisfacción del usuario.

## Abstract

The objective of the research was to determine the influence of the quality of the administrative service on user satisfaction in the emergency unit of the Sergio Enrique Bernales Hospital - 2018. Developing the purposes of establishing the degree of satisfaction of the people who come for care immediate medical response to personal ailments as well as accidents.

The objective of the research was to determine the influence of the quality of the administrative service on user It is a non-experimental causal relationship design study, in the quantitative approach, taking as a unit of analysis the people who came to be attended in the Emergency Unit, for the data collection the SERVQUAL instrument adapted for the study was applied the same which has validity and high reliability through the test by the SPSS software with the Alpha coefficient of Cronbach.

The conclusions indicate that, the coefficient of the binary logistic regression model is of 1,854 and the Chi squared coefficient of Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) lower than the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ), with a degree of freedom It was confirmed that there is a significant incidence of the quality of administrative service in the satisfaction of the user in the Emergency Unit of Hospital Sergio E. Bernales 2018, therefore the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

**Keywords:** Quality of attention - User satisfaction.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Uno de los grandes problemas que aqueja a la sociedad actual, es el nivel de atención percibido de los distintos servicios que brindan las organizaciones públicas, las cuales están vinculadas a la necesidad de los usuarios de la mayoría de la población, dentro de estas situaciones se encuentran los servicios de tratamiento de la salud de las personas, quienes acuden a diferentes nosocomios a fin de ser atendidos en las dolencias que padecen, considerando que se espera que dichos establecimientos estén conformados un equipo de profesionales que debe brindar un servicio de calidad de manera que esto ayude en la recuperación del paciente, a través de la condición emocional que se deriva de la calidad del trato que recibe.

En este respecto, Figueredo (2015, p. 31) describe el informe presentado a CEPAL en las Naciones Unidas, en las cuales precisan los niveles de satisfacción del servicio recibido en las instancias de régimen público, resaltando que Colombia, Perú y Chile, presentan un bajo nivel de calidad de servicio, siendo un 87% de insatisfacción encontrado en los usuarios, contrariamente a los resultados presentados de Ecuador que presenta un nivel alto de servicio conjuntamente con Costa Rica, señalando además que Nicaragua y Guatemala, son los países con mayor deficiencia del servicio en los hospitales, repercutiendo con mayor énfasis en las zonas rurales, dado que es casi nula el servicio alcanzado.

Entre la problemática que describe sobre la deficiente atención en los servicios que no alcanza los estándares de calidad, se encuentran la falta del servicio médico especializado, deficiente infraestructura, insuficiencia en el equipamiento médico, y sobre todo la escasa disposición de medicamentos para el tratamiento de los pacientes en casi todos los servicios ambulatorios, reiterándose esta problemática en el área de emergencias médicas, agravándose esta problemática en las unidades descentralizadas denominados Centro de Atención Médica que se instala en cada Centro poblado o distrito que corresponde a la Dirección de Salud Regional lo que repercute en la situación clínica de los pacientes, así como determina el nivel de percepción de los usuarios.

Son muchos los estudios que han sido desarrollados tratando esta problemática, sin embargo es reiterativo concebir que existe una amplia teoría que

indica la importancia de la calidad de servicio como el de Encinas (2016) quien suscribe que “las organizaciones que impulsan la calidad como base principal, tienden a lograr metas importantes, ya que dependiendo de la calidad del servicio prestado determina la imagen organizacional, en consecuencia tiene un cliente fijo” (p. 57)

Contrario a lo anterior, Bastidas (2016) indica que según la encuesta de organizaciones que brindan un servicio de calidad:

Los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) y de la Empresa de servicios de la Salud (ESSALUD ocupan el puesto 65 con un 87% de índice de desaprobación, ya que consideran que el trato es pésimo, el tiempo de obtener una cita es muy engorroso (p. 43)

Justamente concordante con lo publicado por el diario El Comercio del 23/08/2018 por la encuestadora IPSOS, en la cual los hospitales públicos alcanzan un 69% de desaprobación por mala calidad de atención, ya que indican la ausencia de medicinas, deficiente atención del personal médico, enfermería y especialmente de los trabajadores administrativos, precisando que esta realidad se reitera en todas las regiones del país, con la cual la deficiencia observada en los procedimientos del tratamiento, también afecta a todas las áreas del servicio médico interno y externo de los hospitales bajo el régimen del Ministerio de Salud.

En el contexto del estudio, la observación al libro de reclamaciones así como en la entrevista ligera a los distintos usuarios del área de emergencia médica del Hospital del MINSA Sergio Enrique Bernales situado en la localidad de Collique del distrito de Comas, en Lima Norte, las deficiencias son notorias, en la medida que cuando se acude al área de emergencia, se tiene que pasar por una serie de trámites, lo que afecta en la salud del paciente, del mismo modo en la mayoría de ocasiones, no existe disponibilidad de equipamiento para la atención inmediata, así como la falta de personal médico, perjudica al paciente ya que aun cuando se trata de accidentes de tránsito hay que esperar la autorización del sistema de salud o de la aseguradora, demostrando una alta eficiencia del sistema administrativo, ya que contradice a la ley de simplificación administrativa, creada para agilizar el trámite documentario, así como se observa escasa dotación de medicina solicitada por los

usuarios. Por ello, la importancia de generar conocimientos desde la realidad del contexto dado que se trata de una problemática que afecta a la sociedad.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales**

Portilla (2017) desarrollo la tesis de maestría en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador denominado *Percepción del paciente en calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Raúl Maldonado, Cayambe Pichincha 2016* estudio realizado con el propósito de explicar los niveles de percepción de satisfacción sobre las expectativas de los usuarios respecto a la forma de atención así como las expresiones de cultura de servicio del equipo de médicos, enfermeras del servicio de emergencias del citado nosocomio, para ello, desarrollo el trabajo utilizando el enfoque cuantitativo, en el tipo de estudio sustantivo explicativo de diseño no experimental de corte transversal, tomando una muestra disponible de 354 usuarios directos, entre 21 y 30 años de edad concluyendo que para el 48% el servicio es satisfactorio, mientras que para un 36% el servicio es deficiente, del mismo modo se encontraron correlaciones significativas entre la edad y la percepción del servicio, así como el sexo y los servicios que brindan satisfacción, sobre los niveles alcanzados.

Aroca (2015) realizo el estudio de maestría tipificado como *Percepción de los usuarios en torno a la satisfacción con la calidad de la atención en salud prestada en el Hospital Universitario del Valle Evaristo García*; estudio realizado bajo el patrocinio de la Fundación Colombiana de Salud Pública, desarrollándose en el enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción asociado a la calidad de servicio médico en el mencionado hospital, encontrando que en la dimensión Tangibilidad, el 32% indico un bajo nivel de satisfacción, ya que los indicadores de calidad percibida de los médicos, infraestructura y forma de atención, en la dimensión fiabilidad encontraron que existe un 48% de insatisfacción, en el desempeño de los trabajadores, así como en el cumplimiento de tareas, metas, horarios entrega de información al usuarios; en la capacidad de respuesta, el 65% considera que el nivel es deficiente ya que el trámite es muy complejo, así como

existe deficiencia en la agilidad de atención, adquisición de citas, respecto a la seguridad los pacientes encontraron un 48% de satisfacción ya que sus expectativas por una atención especializada es cumplida, complementándose que para el 47% los trabajadores en general muestran buena comunicación y comprensión del caso.

Cubillo y Sánchez (2014) presentaron la tesis de maestría denominado *Propuestas para la medición del servicio al cliente y análisis de la calidad percibida por el usuario del servicio de emergencia del hospital Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el II semestre 2014* estudio que presento el propósito de identificar a usuarios que acudieron a recibir atención médica en el mencionado hospital, siendo un estudio sustantivo con el diseño transversal observacional, reportando que la mayoría de usuarios (78%) manifestaron estar satisfechos de la atención recibida, así como fueron atendidos mediante una comunicación adecuada, y el sistema de asistencia es buena ya que los profesionales ayudan a resolver problemas de la salud, asimismo, estas incidencias se reiteraron en los servicios administrativos que dan facilidad sobre el uso de los registros médicos a fin de que pudiera realizar consultas complementarias en otras áreas de especialidad médica.

Cañarejo y Pabón (2016), difundió la tesis de maestría realizada en la escuela de posgrado de la Universidad de Equinoccial de Quito, titulada *Grado de satisfacción del cliente con la atención prestada por los enfermeros en el Centro de Salud de Pueblo Baja*; estudio que presento como objetivo Determinar la relación entre la atención del enfermero y la satisfacción del paciente, es un estudio del tipo básico, de diseño transversal, analizo una muestra aleatoria de 240 usuarios de las áreas de medicina general y del servicio de cirugía, estudio que encontró niveles de percepción en un 80% la falta de personal especializado para la atención básica, otro de los factores es la eficiencia de la atención en la cual la mayoría de los consultados 85% manifiesta desconfianza del tiempo de atención, y en un 75% indica que el personal no muestra ningún interés para ayudar a solucionar los problemas de salud de los pacientes, en consecuencia el 82% menciona estar totalmente insatisfecha de la atención recibida de parte de los servidores del Centro de Salud.

Castelo (2015), en su estudio denominada *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral, registro Egas ciudad*

*Santo Domingo de los Tsachilos* investigación presentada a la Universidad de San Andrés de Quito, proponiendo el objetivo: Identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Estudio que tomo el enfoque cuantitativo, en el tipo de estudio sustantivo de diseño correlacional analizo una muestra de 371 pacientes a quienes se les solicito resolver una encuesta estructurada, los resultados indican que existe relación significativa entre la satisfacción del paciente con la calidad de atención del personal médico, asimismo halló correlaciones entre la calidad del trato personal, el sistema de atención, así como del respeto del horario y turno de atención con la satisfacción del paciente, lo que lleva a comprender la importancia de la forma de atención que deben realizar los trabajadores frente a los niveles de satisfacción que perciben, esto mismo refleja en la teoría respecto a los propósitos de generar ambientes seguros y oportunos para salvaguardar los procesos de cuidado de la salud.

Ramírez, y Pimentel (2016), desarrollaron un estudio doctoral denominado *Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona* realizado en República Dominicana, estudio que presento como objetivo, Establecer el grado de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención en el primer periodo trimestral durante el año 2016; es un estudio de nivel descriptivo, transversal con el sistema de elección intencional de la muestra, se administró instrumentos de captación de datos con la cual se estableció los niveles de gestión de las condiciones del servicio médico dentro del hospital, respecto a los resultados se observa que para el 65% la infraestructura es mala, así como los instrumentos de uso médico son pésimos según el 56%, asimismo, se encontró que el tipo de servicio personal es moderado según el 48% con lo que se determina que la satisfacción del usuario está en función a la calidad de servicio.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Huarcaya (2015) en la Universidad José María Arguedas de Andahuaylas, expuso la tesis de maestría titulada *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*

tendiendo como propósito; Establecer el nivel de percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del mencionado hospital en el año 2015; estudio que se aboca al análisis de los tipos de servicio que alcanzan los usuarios externos dentro del sistema de hospitales que pertenecen al Seguro Social de Salud en la localidad de Andahuaylas, es un estudio de nivel descriptivo de alcance correlacional, dentro del método cuantitativo, en la cual asumió la teoría de Donabedian sobre la calidad de las cuales se adaptó el instrumento para tomar datos de un total de 269 usuarios que se atendieron en el servicio de emergencias, la conclusión indica que del total de personas, la mayoría 76% son mujeres y el resto son varones entre 25 y 35 años de edad, de los cuales el 74% de los encuestados fueron atendidos por dolencias graves y el 21% fueron acompañantes del paciente, dentro del mismo resultado se expone para el 56% la atención solo es de nivel regular, mientras que para un 31% la atención es mala y solo para un 13% la atención es satisfactorio, considerando estos resultados se determina que predomina el nivel regular de atención, siendo que para un porcentaje significativo es mala, por tanto se hace necesario reestructurar el sistema de atención, ya que en toda organización debe primar las prácticas de una atención que cubra las expectativas de los usuarios.

Ninamango, (2014), en la tesis expuesta en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos denominada *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Cuto propósito fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Para ello, asumió el tipo de investigación descriptiva, investigo las percepciones de un total de 287 usuarios tomando datos a través de un a escala sobre calidad de servicio, presentando como conclusión que para la mayoría 85% el servicio que se brinda causa insatisfacción, considerando que la capacidad de respuesta es la más deficiente, así como no brinda seguridad, y menos fiabilidad, además de que la infraestructura y la forma del tratamiento es pésimo. En el mismo estudio, se encontraron diferencias significativas entre las percepciones de los usuarios del servicio de emergencia y el usuario de consultorio

externo, ya que consideran que en la consulta externa existe mayor compromiso de trabajo de calidad.

Huamán (2016) presento a la Universidad César Vallejo la tesis de maestría titulada *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota – 2016*. Siendo su objetivo, describir la percepción de los usuarios respecto al nivel de atención recibida en el mencionado centro de salud, además trabajo en el método cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta llego a la conclusión que para la mayoría de los encuestados 65% la atención es de nivel Buena, analizando también los componentes de Estructura en la cual el 65% indica que es Buena, así como en el Proceso, perciben que es Buena en un 62% finalmente en la dimensión resultado, la mayoría asigna el nivel buena, ya que consideran que el trabajo, las relaciones, la compenetración entre usuarios y especialistas es cordial y cubre en parte sus expectativas como paciente al ser atendido.

Ríos (2015) presento a la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos la tesis de maestría denominada *Perspectiva de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Perspectiva de los usuarios, Lima, Enero-Febrero 2015*. Estudio de nivel básico de alcance correlacional de diseño transversal analizando una muestra de 350 usuarios siendo el objetivo, Explicar el nivel de percepción sobre la calidad de atención recibida por los pacientes que acudieron al Programa de Planificación de la familia en el mencionado hospital, presentando como conclusión: En general los usuarios en un 80% precisan que el servicio de planificación es buena así como el trato que reciben y el costo que representa la misma, sin embargo consideran que se debe reajustar el sistema documentario ya que consideran que es muy complicado la ubicación de las historias clínicas, además de percibir que el tiempo de espera para alcanzar nuevas citas del programa es muy extenso lo que causa desazón, así como de obtener citas para próximas atenciones.

Neciosupt (2016) presento a la Universidad Nacional de Trujillo la investigación de maestría titulada *Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo-2016*, el objetivo del

estudio fue Establecer el nivel de impacto de los factores asociados a la calidad de atención en el área de emergencia del citado hospital, estudio del tipo cuantitativo, desarrollado con el método hipotético deductivo, conformada por una población de 267 pacientes de cirugía y medicina de ellos se tomó una muestra probabilística alcanzando un total de 165 distribuidos por el método de afijación ya que se organizó a la población por estratos, del análisis estadístico se reporta que los factores que implican con mayor nivel en la percepción de los usuarios, es la responsabilidad y tipo de atención oportuna, así como consideran que la limpieza y comodidad que brindan el personal médico y enfermera son determinantes de la calidad de atención percibida.

Boza (2017) en la investigación titulada *Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017* realizada en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, estudio que tuvo como objetivo Establecer las diferencias de satisfacción de usuarios de la percepción de la calidad de servicio entre las áreas especializadas y el área de observación en el servicio de emergencia, tomo una muestra probalística de 140 usuarios, de las cuales el 50% pertenecían a las área de especialidad médica y el otro 50% partencias al área de observación, en dicho estudio se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado para esta realidad, el estudio concluye que con los datos de la prueba U de Mann Whitney 94,7500 y un valor Alpha de ,003 se determina que existe diferencias significativas entre la satisfacción que encuentra el usuario de especialidad tópico médico de emergencia en relación con los niveles percibidos en el área de observación del mencionado hospital, debiéndose estrictamente en la calidez de la atención y del tipo de comunicación entre médico – paciente.

Tenorio (2016) presentó la investigación de maestría titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María Del Triunfo UGEL 01 – 2016*; la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de Villa María Del Triunfo UGEL 01 -2016. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por

235 participantes y la muestra fue probabilística resultando 146 padres de familia, Se utilizó como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la percepción de la Gestión Administrativa y otro para medir la Calidad de Servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado de 0.876 y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.925. Los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa en el nivel correlación alta entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de Villa María Del Triunfo UGEL 01 -2016.

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

Los fundamentos de los diversos estudios respecto a la calidad de servicio administrativo en los organismos públicos, es de importancia en todo nivel de gestión, especialmente cuando se asocia la dinámica del cambio dentro de los sistemas gubernamentales, por ello, asumir una postura teoría definida resulta insuficiente, ya que la multidimensionalidad abarca más allá del análisis del comportamiento humano.

#### **Teoría de sistemas.**

Desde los conceptos vertidos por Von Bertalanffy (1956) se concibe que los sistemas son estructuras que concatenan diversas acciones pero que se van integrando de manera sincrónica como se precisa “los aspectos fundamentales de los sistemas son especificaciones de orden que se desarrollan entre sí, cuidando su particularidad, sin embargo es necesario la funcionalidad de todos los elementos en función a un objetivo” (p. 68).

En ese respecto, Soria (2015) analizando los conceptos de Bertalanffy añade que “las relaciones de los elementos confluyen entre sí, en la cual se articula al todo en una sincronía compleja que establece la importancia dentro de una organización” (p. 7), desde ese enfoque en el sistema de salud, la gestión presenta una estructura organizativa, especialmente en el área de emergencia, ya que está conformada por un sistema de recursos humanos, dotación de infraestructura, así como de

equipamiento de medios, materiales, así como de la asistencia de elementos complementarios, que se adscriben al área todo ello, a fin de asistir en la dolencia de los diversos aspectos del cuidado de la salud.

### **Psicología.**

En el campo del cuidado de la salud, la psicología organizacional y de la psicología gestáltica resulta importante, ya que se analiza la concepción del ser humano, sus percepciones y sus expectativas dentro del servicio que recibe especialmente en la preservación de la integralidad del cuerpo humano.

Zacarías (2012) señala que “la concepción del estado emocional de las personas determinan los resultados sobre las acciones que se realizan dentro del cuidado de ser humano, la estructura de las interrelaciones se establecen dentro de la concepción de la realidad y de las estructuras del saber social del desarrollo humano” (p. 58) desde ese punto de vista, las acciones de la psicología establece el desarrollo de la forma de concebir la realidad la misma que está compuesto por la forma como adquiere el conocimiento y de las acciones de relación con los diversos conceptos teóricos.

Cabello (2014) citando a Matly y Floey 1975, indica que la percepción unida a las funciones de los sentidos, está compuesta con un elemento como es la sensación, por ello, “la percepción desde la psicología es el resultado del conjunto de experiencias generadas a través de las diversas acciones de estímulos, a nivel de aspectos específicos como básicos” (p. 37)

En el plano de la comprensión del accionar humano, la percepción incluye la captación de la realidad, la misma que es codificada y categorizada interpretando las diversas sensaciones que van más allá de la actividad sensorial alcanzando la función cerebral, aspecto que se establece de una condición de análisis de la realidad, por lo que la realidad se concibe en función a las nuevas condiciones de formar nuevos saberes.

Luna (2013) recopilando información del desarrollo humano, sostiene que la escuela Alemana inicio los estudios sobre la forma como las sensaciones determinan las percepciones tomando como punto que “la mente organiza las diversas esferas

cognitivas sobre la forma, fondo y la totalidad de los diversos objetos de manera que las percepciones tienen una determinada arbitrariedad como producto de la experiencia". (p. 37)

Como se puede analizar desde el postulado de la psicología gestáltica, incluye la forma de la integralidad, la multidimensionalidad de los diversos objetos ya que considera como un todo pero que sin excluir sus partes comprendiendo que estas partes tampoco están aisladas sino que están en función a las relaciones entre sí. Asimismo, la postura de la psicología inserta los campos de acción del ser humano, dentro de sus propias concepciones (intrínsecas) que permite valorar los factores externos que confluyen dentro de sí (Extrínseca).

### **Teoría Organizacional administrativa.**

Desde este enfoque, a decir de los diversos analistas dan comienzo a la integración de los conceptos clásicos de la administración incluyen el desarrollo de las personas quienes asumen responsabilidades para administrar a través de la gestión estructural.

A decir de Stoner, Freeman y Gilbert (2004) "uno de los principios de la gestión, consiste en el mejoramiento de las estructuras de la competencia humana, ya que no solo se debe evaluar los niveles de administración de los recursos, sino que al integrar a las personas, se requiere de un alto nivel de concepción de humanidad" (p. 178) concordando con los aspectos de desarrollo actual de la competencia, se observa como prioridad el cuidado del ser humano, a través de fomentar sus capacidades y de lograr la formación de una alta competencia, de ahí que en el sistema de salud, la formación del personal que labora en las distintas áreas debe ser acreditada de manera constante.

Otro de los elementos a ser valorado en este estudio, se concibe que las acciones de suministro de medios y materiales es determinado por el criterio del ser humano, con la cual la organización, está en función a las acciones que realiza para el bien social.

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

El análisis de la teoría frente a la estructuración de calidad de servicio administrativo, no está definido en su conjunto, por ello, en este estudio, se tiene que realizar el procedimiento de integración teniendo como base los análisis de la calidad y las interpretaciones en función al servicio administrativo buscando la conceptualización del contexto particular del cómo se desarrolla en el campo de la salud, especialmente en el servicio de la unidad de emergencia de un nosocomio.

En ese sentido Vera (2016, p. 21), considera que Deming sostiene que la calidad consiste en realizar las actividades de manera efectiva, dentro del tiempo correcto, con el menor gasto de recursos y que el producto sea pertinente a la necesidad del cliente. También el estudio propuesto por Pasarello (2014, p. 57) describe que el término de calidad en el campo administrativo, representa la eficacia del servicio que recibe el usuario, respecto a la necesidad de cubrir sus requerimientos de atención ya sea de gestión de algún tipo de expediente, como de alcanzar una orientación sobre procedimientos técnicos que conlleven a cubrir los vacíos cognitivos o procedimentales. En la misma línea del campo administrativo Gilmore y Novaes (2013, p. 32) manifiestan que la concepción de calidad total, es el nivel o estándar de un producto o servicio que debe realizarse siguiendo los procedimientos establecidos dentro de los parámetros de la sociedad internacional de producción, mientras que el servicio de calidad puede determinarse mediante la percepción de expertos en función a la idoneidad considerando el tiempo, el costo, el beneficio y la satisfacción de haber obtenido lo que se esperaba.

De lo expuesto y sintetizado, considerando que la administración se trata de la gestión que realizan las personas en determinada organización cumpliendo los procedimientos de planificación, dirección hasta la consecución del monitoreo se traduce en la condición de los tramites que realizan los usuarios en la unidad de emergencia de los centros de salud, que al acudir para recibir una atención inmediata se encuentra con tres acciones básicas, el primero que consiste en realizar el registro en la ventanilla de admisión, el segundo la atención propia de los técnicos, auxiliares y médicos especialistas para tratar la dolencia o la urgencia médica, y en el tercer momento se debe realizar la obtención de los registros de historia clínica, así

como las recetas médicas para su traslado ya sea al sistema ambulatorio o a algún consultorio especializado.

Por ello, relacionando las acciones de la realidad y los conceptos teóricos, la interpretación de la misma, conlleva a la concepción que calidad debe ser la atención oportuna, con el uso de los procedimientos adecuados en materia técnica, administrativa y especializada para reducir la amenaza de tal manera que se supere la dificultad presentada ya sea por factor interno o externo que aqueja al usuario que acude al centro de salud.

Profundizando el estudio respecto a la calidad Bendezú (2014, p. 167) hace un resumen muy concreto de la dinámica perceptiva teórica de la calidad, de este modo señala que Juran en (1986) asocia que la calidad deviene del procedimiento en la concreción del producto que parte desde la planificación de la elaboración, el cuidado y selección de los materiales, así como el cuidado de los procesos hasta alcanzar el producto final, también, asocia los aportes de Crosby quien en 1974 difundió los principios de la calidad resaltando tres procesos claros que parten del cumplimiento de los requisitos para la elaboración, el cuidado de los procesos a través de la reducción de errores y la verificación del producto en base al diseño para determinar cero defectos.

Dicha postura, en la actualidad se explica en base a la política laboral del sector público en el Ministerio de Salud, a la cual pertenecen todos los trabajadores profesionales, técnicos y administrativos de los centros médicos y de los hospitales de todo el país, ya que la gestión por competencias así como la implementación del enfoque de meritocracia hace que el servicio deba estar en el nivel de calidad, es decir que la atención sea oportuna, efectiva en el requerimiento del usuario, que represente el menor gasto posible, así como que el usuario logre alcanzar lo que realmente necesitaba para superar sus dolencias.

Siguiendo con el análisis teórico, en el campo de la salud, para el Ministerio de Salud (2016, p. 3) la calidad es el resultado de la evaluación del servicio prestado en algún tipo de emergencia o urgencia médica, en la cual el paciente haya logrado alcanzar su tratamiento alejando todo tipo de peligro, hacia su integridad, por ello, considera que el personal debe tener un alto sentido de humanidad, tolerancia ante

las dificultades propias de la presión laboral y de la exigencia del usuario para recibir el tratamiento adecuado, así como de la obtención de las medicinas para superar sus afectaciones ya sea por algún padecimiento interno, o por algún tipo de accidente que haya afectado su organismo.

En consecuencia dentro del sistema de servicio de la salud en el Perú, el sistema de acreditación de la calidad de los organismos de servicio a la ciudadanía, también se enmarca en los indicadores que se ha desarrollado a través de las normas internacionales que son representados por el término ISO, la misma que se establece las mediciones respecto a la percepción y a la expectativa del usuario quien otorga su satisfacción en función a su necesidad, lo que en términos comunes, se denomina subjetividad, pudiendo ser bueno para algunos y para otros no, por ello la regulación establece un estándar de aceptación del servicio dependiendo de la eficiencia en la solución de las necesidades del usuario.

Específicamente en el campo de la salud, el pionero en la determinación de la calidad y la satisfacción recae en los conceptos de Donabedian (2001, p. 45) quien dio luces para estructurar los campos de interacción entre los servicios prestados y los servicios recibidos que se derivan en la satisfacción considerando lo que tenía en conocimiento respecto a lo que se observaba o se esperaba encontrar (Expectativa) y lo que realmente se encontró o se recibió o se vivió la experiencia (Percepciones) conllevando a determinar el grado de satisfacción es decir establecimiento de los niveles permisibles en lo que se espera de un servicio hacia la concepción humana.

Por ello, enlazando los conceptos analizados, se debe tener en claro que son los seres humanos quienes están a cargo, del servicio y cuidado de la salud de las personas en general, diferenciando el rol que les toca cumplir, por ello, la acción administrativa, se refiere a todo procedimiento de registro, control, abastecimientos, de la historia clínica del usuario, mientras que los procedimientos de asistencia, auxilio, intervención, y tratamiento se considera como actividades técnicas y especializadas, ya que todo ello, implica que existe una relación directa entre los trabajadores, funcionarios del centro médico por el tipo de planificación, de las acciones, la organización para cumplir funciones, así como la dotación de los recursos dentro de las diversas áreas o unidades de servicio del cuidado de la salud.

Es por ello, que la importancia de la articulación de calidad con la administración se encuentra en las acciones de registro, de manejo de las distintas acciones de control como las recetas, la intervención, el tipo de medicación, el manejo del consentimiento informado, son acciones administrativas, y justamente son aquellas que hacen que el usuario sienta alta insatisfacción del servicio.

Como ya se describe, a decir de las primeras indagaciones respecto al tipo de atención o gestión que se realiza dentro del hospital para alcanzar una consulta, las versiones casi coinciden cuando se manifiesta que “un usuario pasa más tiempo en realizar los trámites administrativos que en recibir la atención médica”, otra versión dentro de los registros del libro de reclamaciones indica que “es más difícil, pedir la historia clínica, sacar el ticket de atención y acudir a la farmacia a encontrar medicamentos que ser atendido por el médico”, en promedio de tiempo la mayoría de los casos reportados indican que pasan más de dos horas haciendo trámites para una atención de 10 minutos para que el médico le diga lo mismo a todos” (versiones anónimas)

Schneider (2007, p. 27) acota que los procedimientos de servicios complementarios durante la solicitud de algún servicio suelen ser muy confusos cuando no existe un sistema de control de procedimientos que permita mejorar el servicio, con ello perjudica a la organización, ya que el usuario tiene insatisfacción del tiempo empleado así como de las acciones realizadas para no obtener un resultado adecuado a la necesidad.

Ante ello, la gestión en el sector salud, también ha implementado a nivel de dirección el sistema de mejoramiento para obtener la calidad del servicio, buscando la competitividad de los establecimientos médicos afín de satisfacer la demanda de los ciudadanos, ante ello, se requiere contar con personal altamente calificado, conocedor de los procedimientos técnicos y administrativos, donde el grado de interacción sea el más eficiente de manera que el usuario pueda encontrar la solución a su problema de salud, concordante con la política de gestión pública del sector a cargo del Ministerio de Salud.

En consecuencia cabe rescatar las indicaciones de Donabedian (2001, p. 87) quien explicita que la sociedad merece un trato humano, dentro de ello, debe existir

un sistema de identificación de los usuarios reduciendo los engorrosos procedimientos de trámite documentario, lo que contradice con los postulados de la calidad, y de la nueva concepción de la administración que debe ser ágil moderna y centrada a solucionar problemas preparando las bases sólidas para el futuro.

En consecuencia, es necesario la reformulación del sistema de atención, debiendo ser responsabilidad de los funcionarios reorganizar todas las áreas de servicio especialmente el de emergencia, ya que la vida humana se encuentra en peligro, por lo que la medicina debe estar disponible para ayudar.

Luft y Hunt (2009, p. 67) añaden dentro de su concepción de la calidad en función a los resultados, mencionando que esta puede establecerse a razón del cuidado de los procesos en las cuales el usuario se encuentra recibiendo la atención respecto a las necesidades, conocimientos, apoyo o cualquier otra actividad como la adquisición de algún producto y esta se mide en base a lo que realmente consigue lo que buscaba, la asesoría respecto a las características y sobre todo al costo y al tiempo empleado para tal gestión.

De Geyndt (2002, p. 6) estima que en el acto administrativo, la tolerancia y la empatía son elementos bases ya que para ello debe tener una gran capacidad de escucha, pues en esos momentos, la atención tiene intermitencias, emocionales ya que si se trata del paciente, estará bajo los efectos de la dolencia, y si se trata del acompañante, este estará bajo la influencia de la impotencia por el grado de atención oportuna, por ello, los registros y otros aspectos de carácter administrativos, no deben anteponerse a las urgencias de la atención médica.

En el campo de la atención médica, dista de la industria, de las transacciones comerciales o de la compra de algún producto ya sea de alimentación, como algún elemento complementario o accesorios, pues la necesidad de recibir un tratamiento adecuado y urgente, determina el grado de tranquilidad emocional del paciente, mientras, no es atendido de manera directa por el médico el paciente estará alterado, así como los familiares, por podrán establecer con objetividad, los posibles factores internos que puedan ayudar a la solución de la atención en el hospital.

Gronroos (2008, p. 57) describe la relación entre el proveedor y el cliente estableciendo los vínculos comunicativos y el grado de aceptación de las posturas de

ambos en la cual se puede complementar intereses comunes por el mismo objetivo sin darse cuenta, por ejemplo, si un vendedor muestra grandes habilidades puede resultar abrumador al cliente, ya que este elegirá el momento de escuchar los beneficios que pueden alcanzar a sus necesidades, por tanto, aun siendo que la atención sea desarrollada por un expertos, el criterio del cliente determina el nivel de satisfacción frente a sus necesidades.

Luft y Hunt (2009, p. 79) recomiendan que existen dos momentos cruciales en el proceso de interacción de la adquisición de un servicio determinado, así como la compra de algún producto cualquiera fuera su característica, ya que indica que el cliente o usuario primero evalúa la imagen que emite la institución a la cual pretende acudir y hace el comparativo frente a las otras instituciones, creándose las expectativas del nivel de servicio que pretende alcanzar, el segundo momento se establece en los resultados obtenidos, determinado con claridad el nivel de sus expectativas con el resultado alcanzado; en ese sentido la calidad se determina cuando los resultados son superiores a sus expectativas, como se comenta usualmente “pensé que era bueno, pero es súper genial” bajo esta premisa todos los procesos ocurridos estarán con el término “muy bueno” estableciendo la calidad del servicio recibido.

Dentro de la misma situación de interrelación de calidad y administración, el servicio es parte consustancial de ambos términos, ya que la vinculación dentro del campo teórico se establece en el bien hacer, y en el bien proceder, por ello, para Liljander (2004, p. 102) la concepción de la administración dentro de la calidad puede establecerse “como el cuidado de las propuestas que se muestran al usuario desde la planificación” así como los recursos o procedimientos guía, y de los resultados que permita alcanzar el objetivo en común, con lo que realmente acontece en el contexto mismo de generación del servicio, para la cual la organización y adecuada orientación, permitiría al usuario situarse dentro de los niveles de satisfacción por la gestión realizada.

Siguiendo la revisión de los constructos teóricos, Balarin (2014, p. 47) describe que la calidad siempre estará sujeta a medición a través de parámetros de satisfacción, donde estará presenta la expectativa que tiene el cliente o usuario

frente a la oferta o servicio que debe recibir y también del estudio posterior a la experiencia alcanzada en la interacción, con la adquisición del producto o de la atención recibida durante su gestión en la organización, por ello, estas acciones siendo opuestas, permite establecer con claridad, el grado de aceptación, valoración y determinación de los procedimientos técnicos correspondientes a la administración dentro de los establecimientos donde se alcanza el objetivo personal.

### **Calidad administrativa en servicios de salud.**

El análisis del contexto indica con claridad la direccionalidad del consumo de los servicios de atención médica, ya que dentro de la realidad existen dos grupos estructurados, el servicio médico privado donde la mayoría de los consumidores son personas que disponen de un ingreso económico que les permite elegir el tipo de servicio, así como del nivel del especialista, mientras que el otro grupo está organizado y regido por el sector público a cargo del estado, cuya atención abarca a la mayoría de los ciudadanos, especialmente a quienes no cuentan con sustento económico.

Por ello, el Ministerio de Salud, dentro de su organización para la atención médica a la población, en todas sus dependencias ha estructurado hasta 5 formas de alcance directo, el primero es la atención ambulatoria, donde los ciudadanos acuden para ser atendidos en sus dolencias, pero que están sometidos a un proceso de evaluación para determinar el tipo y magnitud de la dolencia denominado atención en medicina general, el segundo tipo es la denominación de tratamiento especializado, para ello, ya se cuenta con el conocimiento pleno del tipo de enfermedad y se lleva un registro pormenorizado de recuperación o de intervención según la gravedad que refleja; el tercer aspecto materia del estudio podría definirse en dos grupos que es la atención en la unidad de emergencia y dentro de la misma puede ser derivado a urgencias, para luego dictaminar su real consistencia ya sea para ser internado o regresar a tratamiento ambulatorio, como también haciendo precisión de que al ser internado, puede ser trasladado a la sala de especialidad con la finalidad de realizar un cuidado especializado, como también podría derivarse a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

Para concluir la descripción del sistema de atención del servicio médico del sistema público, el alcance de la misma también se realiza a través de campañas específicas a sectores específicos como medida de prevención ante posible brote de algunas enfermedades como producto de los factores ambientales, cabe precisarse que en todas estas modalidades se desarrollan las acciones del trabajo técnico y del trabajo administrativo, en esta última que es materia de análisis, es que se llevan a cabo todos los procesos de registro, asistencia y suministro de medicamentos del tratamiento brindado al usuario.

Sánchez (2014, p. 176) refiere a raíz de su experiencia como investigador del sistema de atención, especialmente en las Unidades de Cuidado Intensivo, que la mayor dificultad que encuentra el paciente o su familiar en calidad de acompañante es lo confuso que resulta realizar todos los tramites de admisión, seguidamente de la disposición de la historia clínica, así como de la disponibilidad de los resultados básicos de diagnóstico del paciente, ya que el sistema dentro de los hospitales públicos en la mayoría de las áreas administrativas no se cuenta con un sistema informático que pueda optimizar el servicio, sino que aún se encuentran utilizando el sistema manual de kardex como estructura organizativa, del sistema de archivos con lo que resulta muy engorroso obtener los documentos de manera rápida y efectiva.

A decir de Franqueza (2012, p. 18) la calidad en el servicio administrativo comprende la eficacia de la atención en todos los procesos de admisión, atención de la dolencia, así como registro de todos los procedimientos en forma clara y transparente para las partes, iniciándose en la apertura del protocolo de atención que es el consentimiento informado para realizar el tratamiento según sea la necesidad que requiere el paciente en la unidad de emergencia, ya que no es lo mismo tratar a un paciente que ingresa con posible insuficiencia cardio respiratorio que con un paciente con fractura de algunas de sus extremidades; del mismo modo existe diferencia y priorización entre el usuario que padece de un ataque neurológico con un paciente que ingresa por una lesión producto de una acción violenta de manera externa.

Por ello, es necesario consensuar de manera teórica, las diferencias sustantivas entre el sistema de atención general con el sistema de atención por emergencia, ya

que ahí debería existir mayor flexibilidad, ya que en la mayoría de los casos los pacientes acuden o son llevados al nosocomio cuando la vida está en un alto nivel de riesgo.

En ese respecto Balarin (2014) sostiene que el registro de admisión dentro de los hospitales comprende de manera básica la disponibilidad de un profesional de alta competencia, así como de técnicos profesionales que asistan durante la intervención, asimismo, la generación del expediente se realiza cuando el paciente ingresa por primera vez, así como la ubicación y disponibilidad de la historia clínica de ejecuta cuando el paciente ya es usuario habitual del sistema.

### **Dimensiones de la calidad de servicio administrativo**

Con los fundamentos que establece el Ministerio de Salud (2014) ya que se coincide que la satisfacción simplemente es un fenómeno perceptivo del usuario, de los hechos materia de sus interacciones entre lo que se conoce y lo que realmente se desarrolló, para ello, se establece la condición cultural de las distintas realidades por ello se establece su alta complejidad para ser medido dentro de una particularidad.

Finalmente se acota el aporte de Carr-Hill (2007, p. 27) quien si estableció las características del tipo de atención en la salud, partiendo desde las referencias de la capacidad de los servidores compuestos por médicos, técnicos, administrativos con las expectativas que tiene el paciente sobre la atención que debe recibir para superar las dolencias que se presenta en aquellos momentos, las cuales también se integran la relación de la calidad de servicio con el grado de satisfacción que encuentra la persona.

#### ***Dimensión 1: Organización del servicio.***

Orrego (2013, p. 38) refiere en este aspecto existe discusión ya que es distinto de la realidad del sistema privado con el sistema público, ya que se establece que la infraestructura es fundamental ya que de ella se desprende el nivel de medición del ambiente, así como la organización de los recursos humanos y de los equipos, medios y materiales disponibles para la asistencia médica.

También el Ministerio de Salud (2014, p. 21) señaló que la importancia de la infraestructura y del equipamiento es importante para el trabajo efectivo del personal

médico y asistencial en todo el sistema de atención de la salud de la ciudadanía, por ello, se establecieron el sistema de mejoramiento de la infraestructura, la construcción de nuevos hospitales, así como de la adquisición de nuevos equipos, así como de los nuevos sistemas de capacitación del personal médico y asistencial, para ello, establecieron los nuevos estándares de capacitación y desarrollo profesional.

Orrego (2013, p. 44) indica que dentro de este aspecto referido exactamente en la función del personal, enlaza los tres aspectos descritos anteriormente como es la capacidad humana, el resultado de la intervención y la disposición del ambiente, con la cual se desarrolla el servicio, la misma que se puede percibir la forma como es el desempeño y como impulsa las distintas opciones de alcanzar propósitos individuales y generales.

Asimismo, el Ministerio de Salud (2014, p. 38) considera que todo el personal debe hacer bien todas sus actividades desde el ingreso a su centro de trabajo, así como debe mostrar su capacidad de identificar la necesidad del paciente, presentando soluciones inmediatas, así como dentro de su trato debe mostrar ser muy propositivo, generando confianza hacia los demás, asumiendo un liderazgo que ayude a las personas a sentirse seguro de lograr sus propósitos personales, haciendo las cosas simples.

### ***Dimensión 2: Oportunidad y seguridad.***

Orrego (2013) en su trabajo de análisis de procedimientos del personal, considera que la competencia de manejo del conocimiento le permite alcanzar los saberes y los haceres, con la cual el trabajador puede desempeñarse de manera óptima en todos los niveles productivos o de servicio de la institución, ya que su adaptabilidad a la exigencia de la misma, establece la condición de saber realizar sus funciones considerando que trata con seres humanos y que la repuesta responsable consiste en saber solucionar el problema que se presenta en la organización.

También el Minsa (2014) que el trabajador y profesional de salud, preparado y capacitado debe mostrar la eficiencia necesaria para realizar sus funciones de manera oportuna y efectiva para brindar una atención adecuada al paciente, con la cual demuestra su espiritualidad y valores humanos, para ello, debe tener claridad en

la comunicación, tener capacidad de interrelación y de asequibilidad, así como tener la rapidez en asistir en las necesidades urgentes diferenciando la prioridad de la atención.

Orrego (2013, p. 39) desde el enfoque organizacional y tecnológico acota, que la seguridad es el reflejo de saber que se tiene al profesional idóneo que resuelve la problemática y que ayuda al logro de los procedimientos correctos, influenciando en el usuario que podrá alcanzar efectivamente lo que necesita ya que las alternativas y sencillez que muestra en el servicio hace que sus expectativas se refuercen reduciendo la posibilidad de percibir las deficiencias del servicio.

El Minsa (2014, p. 11) describe que el grado de responsabilidad de los servidores de la salud, así como el desarrollo profesional deben ser las características de las capacidades que deben mostrar tanto a nivel técnico como a nivel administrativo, de modo que puedan generar confianza en los usuarios, ya que la muestra de que sabe lo que hace debe ser el equilibrio de un trabajo superior en la cual se brinde al paciente una atención especializada, con la rapidez del caso para superar su dolencia.

### ***Dimensión 3: Atención.***

Orrego (2013, p. 57) citando el trabajo de la American Society for Quality, indica que la empatía es la compenetración entre dos personas quienes tienen fines en común uno de servir y el otro de adquirir elementos para cubrir su necesidad, asimismo debe mostrarse amabilidad, trato cortés y sobre todo alto nivel de compromiso por complacer y satisfacer la necesidad del usuario, este componente es caracterizado como un elemento intangible, ya que está dentro de los valores y la ética del servidor con la cual establece el vínculo de buen servicio.

El Minsa (2014, p. 33) en el manual de buen servicio de salud, describe que la intangibilidad es el grado de interacción humana de esencia básica para el tratamiento de la dolencia de los pacientes, ya que servir en salud significa ayudar al ser humano que padece una urgencia de mejorar su salud, para ello, se debe interrelacionar considerando lo que se debe dar y quien lo debe recibir, de este modo la priorización por el cuidado de la salud e integridad del ser humano es primordial para el estado.

### **Evaluación de la calidad en aspectos administrativos.**

En el Perú, en el campo administrativo, especialmente en las instituciones que están a cargo del estado, se han visto en la obligación de reestructurar sus diferentes formas de mejoramiento del servicio que brindan con el propósito de lograr la eficiencia requerida.

Solís (2015, p. 37) señala que, la integración de la evaluación en el marco de la calidad, puede integrarse desde los indicadores de política de gestión pública, hasta los constructos teóricos particulares que solo observan la calidad, sin duda alguna todos esos procedimientos deben estar regulados según los niveles o estándares sustentados por la Norma ISO 9000 que en la administración está considerado como el regulador de los procesos desde la planificación hasta la rendición de cuentas.

Centrando el análisis teórico específico en la realidad de una institución pública de servicio médico a la sociedad, los reportes específicos se encuentran dentro de dos aspectos fundamentales, el primero regulado y especificado por el Ministerio de Salud del Perú que adopto los indicadores, basado en la funcionalidad del servicio médico integral percibido exactamente por el usuario paciente de algún área específica, la misma evalúa el tipo de servicio, la modalidad de la atención y la efectividad.

Ahora bien, para determinar el sistema de valoración de la calidad se debe tener en cuenta el antes y el después de la obtención de un producto o de alcanzar un determinado servicio, además se debe especificar con claridad los aspectos directos de la evaluación, sin duda alguna en el campo del servicio de la salud estará abocado a la observación de la competencia profesional de la persona que brinda el servicio.

Donabedian, (2001, p. 186) estructuro tres dimensiones en las cuales se observa la actuación del profesional, que correspondería al campo humano, el segundo analiza las condiciones de los procesos o procedimientos especificados en el aspecto técnico y el tercero acota que se analiza el ambiente o el contexto así como los factores que establecen la realidad determinada del momento. Si hacemos un análisis específico dicho aporte y las políticas de gestión del servicio de la salud

impulsado por el Ministerio de Salud, encontraremos alta coincidencia de las acciones con las cuales se determina la satisfacción del paciente.

El Ministerio de Salud (2015, p. 18) indica que la evaluación del servicio de la salud, tañe al compromiso humano del profesional y de las personas que interactúan dentro del mismo contexto, de esta manera concibe la calidad como una características especifica que se analiza desde varios componentes que se gestan dentro del sistema, el principal aspecto de ello, trata de proponer como un indicador directo la efectividad de la recuperación del paciente en la intervención de urgencia, el segundo aborda la calidad del trato humano entre el paciente, y los profesionales de distintos niveles quienes brindan la atención específica del paciente.

Otro aporte importante en el marco del desarrollo de la competencia del profesional médico desde el enfoque de la Organización Mundial de Salud (OMS), fue difundido por Roemer y Aguilar (2008, p. 31) quienes explicitan que la evaluación se trata de verificar el rendimiento idóneo de las personas que están vinculadas con el servicio médico y de atención a la necesidad del paciente, en la cual la tarea consiste en reducir la mortalidad, morbilidad así como mejorar la capacidad de las personas cualquiera fuera su condición social, económica, étnica y reducir la desnutrición de la población especialmente en aquellas que se encuentren en situación de riesgo.

Desde la Convención Interamericana de la Salud Powpaka (2007, p. 38) sostiene que para evaluar el sistema de salud al ciudadano de manera integral se tiene que insertar tres aspectos que componen el servicio bajo toda circunstancia, partiendo indudablemente de la capacidad técnica de las personas que brindan el servicio, la misma que debe denotar conocimientos, procedimientos y alta responsabilidad como efectividad del servicio, el segundo abarca la evaluación del proceso, es decir se evalúa en todos los momentos de cómo se lleva a cabo la atención desde la solicitud de atención hasta la alta médica combinando las características administrativas y técnicas que ejerce el personal, para culminar con la evaluación de los resultados que involucra el tiempo empleado, el trato recibido y el costo asumido por el mencionado servicio en consideración del estado de recuperación como de manera social se refiere “vine muy mal de salud, pero ahora

estoy bien, los doctores fueron muy buenos y acertaron en el tratamiento” como se observa en esta frase social, se resume todos los elementos propuestos para determinar el nivel de calidad de los procedimientos técnico y administrativos asumidos por la organización y percibido por el usuario.

### **Instrumento para la evaluación de la calidad: Modelo según Donabedian.**

El Ministerio de Salud (2014) adoptó el modelo propuesto por Donabedian (2001) quien como se mencionó líneas atrás considera tres componentes básicos para determinar la calidad desde la percepción del paciente y que también puede utilizarse desde el enfoque del trabajador que está compuesto de las dimensiones Estructura, Proceso y Resultado, con la cual se establece las características o propiedades particulares de cada acción pero que están concatenados sustantivamente a lo largo del servicio de la salud, la misma que se describe a continuación:

- a. Estructura:** Dentro de este componente se involucra a la organización así como de la determinación de sus aspectos funcionales que abarcan los recursos humanos de espacio y sobre todo económicos que están sujetos para brindar el servicio.
- b. Procesos:** En este componente se analiza las acciones que se realiza durante el servicio desde la consulta hasta la condición de alta.
- c. Resultados:** En este componente se visualiza desde la condición de mejora del paciente y de las personas que consideran el tipo de resultado positivo o negativo del servicio recibido.

Otro aspecto de manera genérica que se utiliza en el sistema organizacional, es la evaluación partiendo de la percepción de la calidad como base fundamental en cualquier aspecto de la condición de una persona frente al servicio que recibe, pero que podría ser adaptable a la evaluación de la calidad de servicio administrativo y esta es el constructo elaborado por Parasumarán, Zeithaml y Berry (1993) dicha condición se elaboró considerando las percepciones que tiene los usuarios frente a las expectativas que se crea como un antecedente de las condiciones las cuales están generadas en función a la calidad y la satisfacción como conceptos, que se

interrelacionan en las transacciones comerciales, las cuales se deben presentar dentro del sistema administrativo y el sistema de manejo técnico que se presenta en todas las organizaciones que prestan servicio a la ciudadanía, así como de aquellas empresas comercializadoras y productoras de elementos con la cual se deben considerar que el aspecto económico y las transacciones generales.

### **1.3.2. Bases teóricas de la satisfacción del usuario.**

#### **Teorías que fundamentan la satisfacción.**

El análisis de la satisfacción, de manera general nos sitúa dentro de diversos enfoques teóricos, sin embargo todas ellos se encuentran dentro de las ciencias sociales, con la cual la concepción se produce en la interrelación de la oferta y la demanda ya que está inmerso el beneficio entre el costo, el tiempo y el producto, por ello, las principales acciones determinan cinco enfoques que se desarrollan a continuación.

Brooks (1995), desarrolla 2 constructos que tienen que ver específicamente con la sincronía de la acción del servicio y la adquisición entre ella menciona lo siguiente:

**Teoría de la Equidad:** Esta teoría considera como principio el equilibrio entre la necesidad y el costo, tiempo y producto que se pretende obtener.

**Teoría de la Atribución Causal:** Parte del principio de la adquisición del producto considerando el éxito o fracaso, siendo una condición intrínseca a razón de la acción realizada para obtener el producto y la influencia de otros.

Johnson, Anderson y Fornell (1995) también contribuyen en este análisis desde el enfoque laboral denominando **Teoría del Desempeño o Resultado:** considera el principio de servicio adquirido donde está el costo del producto, la calidad de la misma, el nivel de servicio recibido y sobre todo el sentimiento de realización de utilidad del producto valorado.

También Liljander y Strandvik (1995) presentaron la **Teoría de las Expectativas:** esta concepción está basada en las expectativas que se generan en el individuo antes de adquirir algún producto, para luego percibirlo en su real condición, con la cual se establece el nivel de Disconformidad, para ello hace un comparativo entre lo que esperaba y lo que encontró, una forma rápida de determinar

la disconformidad positiva es cuando el usuario encuentra que el producto o servicio es mejor o igual a lo que esperaba, y lo contrario sucede cuando el usuario encuentra que el producto o servicio es peor de lo que esperaba, en ese sentido determina la satisfacción cuanto más disconformidades positivas encuentra.

Cabe señalar que la Teoría de las Expectativas presenta tres enfoques, el primero asume el enfoque de la satisfacción del resultado esperado, en función si es mejor o es peor el producto esperado; el segundo está compuesto por el enfoque por el equilibrio ya que siempre espera que el producto sea igual lo que esperaba; el tercer enfoque está centrado en la característica del producto o servicio ya que el fin es que el usuario este satisfecho con el producto aun cuando este no es lo que esperaba.

Fornell (2008, p. 13) indica que el factor influencia para determinar el grado de satisfacción está en la experiencia del usuario ya que le permite comparar características específicas del producto; otro aspecto es la disposición que tienen para asimilar y utilizar el producto complementándose con el nivel de desempeño del servidor o del cumplimiento de características del producto.

### **Definición del concepto satisfacción del usuario.**

Para definir el concepto de Satisfacción del usuario, Gómez (2015, p. 38) indica que se puede remontar más de 50 años, ya que el impulso de la misma se inició en los años 1970, a razón del incremento de la industria donde se pone en el mercado la posibilidad de la oferta y la demanda en la cual nace el termino satisfacción del cliente, siendo desarrollado por Hunt (1982) así como el de Peterson y Wilson (1992) consideraron la base para determinar el grado de Insatisfacción.

Moliner, Berenguer y Gil (2001, p. 28) señala que la satisfacción es una variable singular por estar dentro de una condición intangible donde intervienen las sensaciones y percepciones a razón de experiencias anteriores que forman un grado de expectativa con la cual se fundamenta las acciones en el nivel cognitivo con la cual el termino confirmación toma auge y posicionamiento.

El grado de satisfacción esta funcionalmente establecido en el estado psicológico emocional del usuario o el cliente ya que la condición de ser consumidor

le permite organizar sus necesidades y expectativas, en la cual el capital para la adquisición del producto, es requerido con los recursos disponibles, ya que de ello, la elección del producto pasa por el costo que se puede asumir, ya que en el momento de la decisión de la adquisición de un producto en ocasiones determina el costo disponible con la cual se modifica el estado emocional y el grado de satisfacción.

En el Perú, Gómez (2015, p. 59) define que la satisfacción es la concepción de saberse satisfecho de una necesidad, con la cual se cumple su deseo de alcanzar algo o asumir una actividad deseada con la cual puede saciar las acciones establecidas y previstas dando solución con la cual se modifica el estado emocional valorando los alcances de la misma.

Gómez (2015, p. 67) indica que el amplio constructo de teorías han ido evolucionando a lo largo del tiempo, por ello, para valorar una definición actual es necesario hacer una reseña como lo estableció de la siguiente forma: Howard y Sheth (1969): determina el grado de satisfacción en función al resultado; Hunt (1977): define como el cumplimiento de sus expectativas; Oliver (1980-1981): define como el grado de cumplimiento de sus expectativas en base a sus experiencias; Swan, Frederick, y Carroll (1981): define como la diferencia de lo que se establece la necesidad del producto con lo adquirido en base a la experiencia; Churchill y Surprenant (1982): indica que es el cumplimiento entre los procesos, el costo y el tiempo; Westbrook y Reilly (1983): es un grado del estado emocional respecto a la indicación del producto; Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987): indica es la valoración de la experiencia final; Tse, Nicosia y Wilton (1990): indica que articula un gran conjunto de acciones para colmar una necesidad; Westbrook y Oliver (1991): indica que es la emisión del valor final del producto siendo lo más importante la coincidencia entre el estado emocional y la valoración del producto.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) también definen considerando los tres elementos, como el servicio así como la característica del producto en función al costo de la misma, sin embargo es necesario resumir y mencionar que si bien es cierto que todos coinciden por ello el aporte de Jones y Sasser (1995) aclaran el concepto de satisfacción basado desde la condición psicológica de lograr colmar la necesidad en la cual intervienen el servicio, la reparación y la experiencia, dicho

aspecto se alarga con el apoyo de otros teóricos, en la cual Johnson y Fornell (2004) estructuran las bases que regulan la determinación de los niveles de satisfacción a nivel cuantitativo, por ello, desarrolla su situación de la percepción en razón de las experiencias en la compra y la utilidad del producto siendo solución a la necesidad prevista.

Johnson y Fornell (2004, p. 27) define la satisfacción traduciendo el constructo de la American Customer Satisfaction Index: (ACSI) desarrolla la magnitud del deseo de obtener el producto y valora la calidad del servicio, así como los procesos establecidos a través de índices de valoración ante los conceptos de logro de alcanzar un determinado objetivo; la consecución frente a los estándares propuestos a nivel de la sociedad sobre las características específicas, principio de evaluación donde se inicia desde la captación de verificar el agrado o no agrado de las acciones fundamentales de la demanda cognitiva.

### **Percepción de la satisfacción del cliente.**

En el análisis de la determinación de Jimenez, Terriquez, y Robles, (2005, p. 76), los aspectos de la concepción de la satisfacción se concentran en los extremos de la percepción y de la expectativa respecto a los procedimientos que se desprende de las acciones que se presenta en la sociedad, ya que para que exista una acción es que se debe convivir en sociedad, para ello, se establecen en el enfoque de la gestión comercial.

Para establecer el grado de percepción válida o no, desde el enfoque del cliente se debe tomar en cuenta la forma como concibe el mercado, la utilidad del producto así como las características de uso, por tanto se establece que se trata de un tipo de pensamiento producto de sus motivaciones y creencias que presenta el usuario a la hora de adquirir un determinado producto.

Oliver (2009, p. 38) precisa que las personas al transitar en el mercado dentro de la estructura social, observa las distintas y complejas arquitecturas informativas de los distintos productos, con la cual ingresa a sus conocimientos, y graba las imágenes para luego hacerse una idea de la misma con la cual se propone la consecución de la obtención y uso de la misma, es donde nace la idea de la

obtención y de situarse en el nivel de cliente, usuario para un determinado servicio o producto según haya establecido su deseo de obtención.

Novoa (2014, p. 31) también sostiene que los problemas de la percepción es que no se puede determinar el grado de valoración de cada particularidad, por ello, esta se traduce en la expresión del grado de experiencia obtenido a lo largo de la interacción del tipo de producto a obtener.

Entonces se comprende que la satisfacción es una condición muy subjetiva, propia de cada una de las personas que estas se forman en contracción de la presunción del tipo de producto y la utilidad que resulta de ella posteriormente a su adquisición, con la cual se establece que este es un procesos complejo, la misma que deriva en dos concepciones básicas que es la satisfacción como la insatisfacción, de tal manera que estas condiciones solo se pueden llevar de actos con las cuales puede observar y captar o por la misma que puede establecer.

### **Satisfacción del usuario en el servicio medico.**

Para esta particularidad se asume el fundamento de Jimenez, Terriquez, y Robles, (2005, p. 34) ya que se determina que la satisfacción está referida, como elemento del sistema de atención donde se presentan los elementos fundamentales de las acciones donde el propósito es el cuidado de la salud del paciente y la responsabilidad de atender su mejoramiento de los profesionales de la salud, en un centro donde se dedica a la conservación, análisis y seguimiento de mejoramiento de la salud de la población.

Gómez (2015, p. 53) menciona que el paciente es el usuario de los servicios médicos, por tanto al acudir al nosocomio establece sus percepciones de lograr alcanzar una atención adecuada y superar sus dolencias, por tanto en ella se articula el servicio, la atención, el uso de los recursos así como la disponibilidad de espacios adecuados donde sentirse cómodo.

Oliver (2009, p. 103) menciona que la satisfacción es un respuesta emocional que está determinada según el nivel de conocimiento y respuesta al estímulo de la necesidad de manera positiva las mismas que son producto del nivel de aceptación

de resultados esperados frente a las expectativas que se presentaban dentro de un proceso de adquisición de algún producto.

En los lineamientos de gestión gubernamental del Ministerio de Salud (2014) se observa que el servicio médico debe ser respuesta a las estrategias de atención oportuna a la ciudadanía, en la cual debe desarrollarse los programas para alcanzar la mayor cobertura de atención en salud preventiva, así como en el tratamiento de las dolencias de los pobladores de todo el ámbito nacional.

Ante ello, se considera que las acciones que deben desarrollarse por la necesidad del servicio médico, es la priorización de la atención, la preparación del personal, así como de la elaboración de estrategias de atención, sistema de mejoramiento de equipos de uso médico, disponibilidad de espacio de atención, con suficiente recursos humanos destinados a la tarea de atender a las personas que requieren un tratamiento inmediato, ya que en toda institución de servicio médico existirá dos extremos, el primero siempre será el paciente o usuario quien requiere de una atención debida, y el segundo será la institución y su sistema de organización que debe estar preparado, para atender la necesidad de quien lo requiera, para ello, debe contar con todos los recursos suficientes.

Valdivia (2017) desarrollo un estudio en la cual utilizando el instrumento SERVQUAL modificado para la realidad de atención en el servicio de emergencia, encontrando indicadores de diferencia entre los aspectos tangible e intangibles, por ejemplo, el 85% de los encuestados sus expectativas no fueron cubiertos, por la infraestructura, el servicio directo y el manejo del equipamiento siendo una tendencia negativa fuerte, mientras que contrariamente a ello, el 65% presento índices de alta satisfacción respecto al trato oportuno donde los médicos y personal técnico impactaron por el trato brindado pese a las limitaciones de los recursos disponibles dentro de la organización, por lo que se contrapone con los aportes teóricos, ya que se indica que los aspectos tangibles por ser observados siempre están en la precisión de la evaluación directa

Oliver (2009, p. 47) analizando los informes de la OMS del año 2008, indica que la relación entre la evaluación de la calidad y los índices de satisfacción, se encuentran dentro de los argumentos presentados antes, durante y después de la

adquisición, compra o atención de una actividad donde el usuario generalmente es quien establece la importancia de las características del producto según esta haya colmado sus expectativas.

Llorens y Fuentes, (2014, p. 69) concordando con lo anterioro describe que existe una sincronia directa o inversa sobre si la calidad es primero o la satisfacción, como tambien se puede dar lectura en sentido contrario, ya que se puede decir si la calidad es primero, la satisfaccion es el resultado del proceso de verificacion de las caractersiticas del producto en función a un estandar comercial o del servicio donde confluyen el comportamiento de los seres humanos.

Los autores asumen la postura teorica de la determinacion del nivel de calidad en el campo del servicio, definiendo como producto elproceso de atención que recibe el paciente en una institución médica, haciendo el comparativo de la necesidad de compra de un producto de una fabrica o de un centro comercial, ademas explican que estas acciones se presentan en función del requerimiento, que solo puede realizarlo quien lo necesita con suma urgencia, entonces se adquiere que todo paciente o usuario establece un vinculo no solo de trato comercial sino que esta debe plasmarse como una medida de desarrollo en la cual el servicio este acorde a la necesidad de especifica de cada usuario y la satisfaccion termina siendo el resultado, de lo que percibe el paciente de manera concreta sin estar bajo la influencia momentanea.

### **Evaluación de la satisfacción.**

La determinación de la calidad, como se había explicado líneas anteriores, pasa por dos estructuras, el primero por el sustento de alguna de las teorías de la calidad en la cual sus principios rectores determinan el modelo y las características de los productos y el otro refrendado por el sistema internacional de calidad denominado ISO, consecuentemente, la calidad parte de la subjetividad con la cual la persona determina un valor especifico a un producto, en función a las necesidades que este puede darle en su vida personal o social en la cual intervienen múltiples factores.

Caetano (2007, p. 18) sostiene que para hablar de satisfacción necesariamente hay que estar en concordancia con el termino de acción de saciar una necesidad,

para la misma se establecen medios en las cuales dan origen a la búsqueda, por ello, las empresas, instituciones, organizaciones de todos los aspectos comerciales o de servicios de atención, exponen en distintos medios la imagen, la seguridad, las características y los beneficios de algún tipo de producto o servicio, esto crea expectativas en el público usuario, quien se dispone para la adquisición del producto previendo el costo económico, el tiempo para la gestión, la necesidad de cubrir algún vacío, así como el beneficio que de esta puede desprenderse, por tanto, la evaluación debe situarse en tres momentos específicos, siendo el primero en la disposición del usuario para la adquisición, es decir la elección de donde podrá adquirir el producto, a eso se les denomina Expectativas, es decir ya el producto fue concebido abstractamente, por la información que ha recibido de manera directa o indirecta así como de haber captado de las distintas imágenes que el mercado comercial se encarga de difundirlos, por tanto dependiendo de la necesidad podrá tener niveles de Expectativa, pudiendo ser Alta Expectativa, Moderada Expectativa Baja Expectativa.

Del mismo modo, el autor considera que la expectativa solo es un extremo del proceso de satisfacción, por tanto en el segundo proceso está involucrado, el producto, sus características, la idoneidad de la misma, el costo, la forma de relación con las personas que ofertan el producto o servicio, siendo todas las actividades anteriores situados en el grupo de actos que son registrados por las Percepciones, con la cual ya se establecen las Expectativas y las Percepciones, sin embargo aún no podría establecerse valoración alguna y para ello, existen distintas aseveraciones a las características de indicadores o componentes que podrían regular las condiciones de satisfacción.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) elaboraron los primeros procedimientos de medición para la determinación de la satisfacción, para ello establecieron una variable interactuante denominado Disconfirmación, con la cual se podría establecer los niveles en base al impacto que se tiene como resultado del servicio adquirido, o el desempeño observado durante la transacción en el proceso de adquisición del servicio.

De los aportes anteriores, la revisión de la teoría especialmente en la organización del instrumento SERVQUAL se encuentra que está compuesto de 5 factores que involucran todas las acciones materiales como la participación humana así como se da cuenta de la especificación de los elementos para determinar el nivel de satisfacción en aspectos de Expectativas y de Percepciones, la fórmula que explicita es que debe ser la Disconfirmación, la misma que debe expresarse en términos de: Positivo y Negativo.

Llorens y Fuentes (2014) interpretando los aportes de las diversas teorías así como del SERVQUAL, indica que el procedimiento no es complejo y describe que cuando las expectativas son mayores que las percepciones entonces el resultante es la Disconfirmación negativa; mientras que cuando las expectativas fueron cubiertas en equidad con las percepciones, donde el producto es igual a lo que se esperaba o cuando el producto es mejor de lo que se esperaba, resultara que sus expectativas fueron cubiertas ampliamente con la cual se determinara una disconformidad positiva, ahora bien, cuando la disconformidad es Negativa entonces se encontrara Insatisfacción; mientras que cuando la Disconformidad es Positiva se establecerá que existe Satisfacción, por tanto en todos los aspectos se requiere que los resultados del servicio o del producto sean mayores de lo que se esperaba, ya que con ello, se determinara el nivel de satisfacción del usuario.

En consecuencia para medir el grado de satisfacción también se recurrirá ya en términos estadísticos pudiendo entrar relación entre dos o más variables, así como igualdad de las variables donde se pueda establecer el grado de satisfacción respecto a la calidad de un bien adquirido o de un servicio contratado para un fin determinado, lo que resulta ser beneficio para ambas partes, ya que quien oferta el producto podrá reafirmar su nivel de calidad y el otro habrá saciado su necesidad.

### **Dimensiones de Satisfacción del usuario.**

Para Gómez (2015, p. 66) la capacidad de análisis de las acciones administrativas se generan dentro de las concepciones de manejo del servicio de la salud, donde la administración juega un rol principal, ya que está inmerso dentro de las acciones de la intervención profesional en el tratamiento de los pacientes, por ello, para este

estudio, se asume el constructo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, quien propuso la evaluación de la calidad mediante cinco aspectos partiendo del nivel de percepción de la “Deficiencias” del servicio para la cual estructuro la determinación de la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones con las posibles anomalías que ocurren al interior de la institución que en este caso se trata de la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, las cuales pueden interpretarse como un mal servicio que brinda a los pacientes cuando en esta caso se trata de la posición entre la vida y la muerte.

Luego de la descripción del proceso de establecimiento de los componentes de la calidad de servicio se precisa que el instrumento de medición SERVQUAL elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) en su versión original, fue propuesto para establecer la calidad de los servicios relacionados a todas las acciones comerciales en la cual existe un cliente y un proveedor, cuyo propósito fue diagnosticar el acto con la posibilidad de establecer la mejora de la misma.

El SERVQUAL está elaborado en cinco componentes las cuales se describen a continuación:

### ***Dimensión 1: Elementos tangibles.***

A decir de Gómez (2015, p. 58) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry este componente se refiere a toda la estructura que compone el sistema, se gesta en función a la estructura y los recursos y el tipo de servicio que se puede observar, y poner en contacto con los sentidos captando la materia de manera objetiva.

De lo anterior se traduce que es necesidad de los responsables de gestión refundar la forma de distribución de la infraestructura, así como de la función del personal, especialmente en la Unidad de Emergencia, ya que ahí se requiere una capacidad tanto a nivel de conocimientos científicos, procedimientos, administrativos y técnicos.

### ***Dimensión 2: Fiabilidad en la Eficiencia del servicio.***

Según Gómez (2015, p. 89) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) describió este componente fundamentando la forma como se realiza el trabajo, en la cual se debe tener la rigurosidad del cuidado de los procedimientos del servicio, es

decir que tenga alta confianza y certeza del buen trabajo o servicio, dado que siendo el mejor propósito la mejora está en función al producto así como la optimización de la capacidad operativa de los trabajadores.

En el caso de este estudio las expectativas se traducen en que los usuarios o pacientes tienen sus expectativas de ser atendidos amablemente y de ser tratado como ser humano recibiendo ayuda inmediata a su dolencia, la misma que debe valorar al término de su atención para hacer la diferencia entre lo que esperaba y lo que encontró al final.

### ***Dimensión 3: Capacidad de respuesta.***

Para Gómez (2015, p. 98) Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron este componente en función al perfil que debe tener el trabajador o servidor, la misma que interrelaciona la competencia humana y la capacidad técnica, por ello establece que el servidor debe poseer la disposición para hacer las cosas de manera efectiva, ayudando a los pacientes así como mostrando las habilidades necesarias para ser eficiente en los procedimientos de trabajo que se realiza dentro del sistema de trabajo.

En resumen esta capacidad resulta fundamental a la hora de valorar la calidad de servicio ya que las acciones sencillas y rapidez que realiza el trabajador o profesional del servicio médico, causara gran impacto positivo en la percepción del paciente, de este modo se estaría cumpliendo los lineamientos de política de servicio del estadio frente a la necesidad de salud de la ciudadanía.

### ***Dimensión 4: Seguridad.***

A decir de Gómez (2015, p. 90) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron este concepto considerando indicadores que muestran la capacidad de manejo del conocimiento, la capacidad social y el dominio del ambiente con la cual el trabajador demuestra que sabe hacer las cosas y que utiliza los medios correspondientes compartiendo su optimismo de lograr el resultado esperado para solucionar el problema.

En función a todos los aportes observados en las teorías, las acciones dentro del hospital están interrelacionados por la urgencia de resolver situaciones críticas, por ello, los trabajadores deben estar preparados para afrontar sus funciones bajo

alta presión, con la cual la seguridad está en la capacidad del trabajador que es percibido por el paciente.

#### ***Dimensión 5: Empatía.***

Gómez (2015, p. 55) indica que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en el SERVQUAL precisa que este componente articula el grado de interrelación entre el servidor y el usuario, en la cual existe un nivel de comunicación que genera confianza, así como se valora el tipo de información y la asimilación del proceso de consolidación de la necesidad que debe ser colmada por el usuario, ya que la confianza y la apertura respetuosa son resultados de esta situación.

También Ramírez (2017, p. 4) indica que en el servicio médico puede establecerse dos formas de satisfacción, siendo el primero la valoración de la atención médica específica en la consulta, y el segundo a nivel de trámite administrativo y organización de las áreas de procesamiento de datos, de esta manera, también se puede encontrar a personas que pueden estar altamente satisfechos con la atención recibida del profesional médico y de los técnicos así como de los auxiliares, pero también puede estar insatisfecho de los procedimientos complejos y confusos del sistema administrativo y de la distribución de las distintas áreas de servicio complementario.

#### **Determinación del nivel de satisfacción del usuario.**

Gómez (2015, p. 58) toma la estructura teórica de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) así como de los trabajos de Llorens y Fuentes (2014), las cuales se concentran en la determinación de los niveles que alcanza la satisfacción, ya que consideran que la base esencial es la determinación directa donde si se cubren las expectativas hay Satisfacción, sino se cubren las expectativas hay Insatisfacción, y solo esto puede darse en función a la experiencia del sujeto con todo el proceso donde intervienen las variables, por ello las dimensiones de análisis son Satisfacción e Insatisfacción. Del mismo modo, se establecen sub niveles dependiendo de las características del estudio y de la forma de aplicación en el contexto del problema.

#### ***Satisfacción***

Gómez (2015, p. 78) indica que la satisfacción es el resultado subjetivo, del sujeto que ha encontrado las características adecuadas del producto, complementándose

con el desempeño del servidor, así como del costo que represento, y el tiempo empleado para la misma actividad, siendo efectivos en la entrega del producto, observándose eficiencia en la atención, así como del costo acorde a la realidad de la oferta y demanda.

Oliver (2009, p. 114) indica que en el campo de la medicina, la satisfacción del usuario, está determinado por la eficiencia en el servicio de atención en las áreas donde se concreta la consulta médica, dentro de la cual, el usuario a través de su experiencia puede valorar las interacciones recibidas durante su estadía en la institución médica.

En el caso específico del hospital Sergio Enrique Bernales ubicado en el distrito de Comas, localidad de Collique, es conocido como el hospital central de Lima Norte, es decir atiende a casi toda la población de Lima Norte como parte de la estructura organizativa del Ministerio de Salud que cumple las políticas de salud para la ciudadanía. En la misma entidad se encuentra organizado por unidades y áreas de consulta, el análisis de este estudio está referido a los usuarios de la Unidad de Emergencias, donde la mayoría de los pacientes acuden cuando se encuentran en situación de riesgo médico o de salud, como efecto del padecimiento de algún mal por deterioro de la salud personal, como por causas particulares y fortuitas como son accidentes, o por acción de violencia con algún tipo de arma, en la cual también se atiende a todas las personas sin distinguir edad, sexo, raza, ya que el rol principal de la Unidad es preservar la salud y la vida de las personas.

Por ello, al interpretar la forma de concepción de la satisfacción, podría decirse que las expectativas de la población que acude al hospital es variada ya que en la realidad existe una desconfianza enorme de todas las instituciones públicas, por la escasa disponibilidad de recursos humanos, equipos que datan de más de 20 años de antigüedad, con la cual el diagnóstico no es tan efectivo, personal poco preparado, así como de la deficiencia que existe del ambiente donde la polución y la saturación con la alta demanda genera un estado emocional diferenciado entre los pacientes y sus acompañantes que acuden para ser atendidos con prontitud.

Lo anterior se concuerda con las expresiones Jiménez, Terriquez y Robles, (2005, p. 87) quien indica que conocido la expectativa, la primera impresión que

causa la interacción del espacio, del trato será una base esencial para la valoración del estado emocional con la cual define su nivel de satisfacción, cabe señalar que los autores mencionan que esas emociones se activan de inmediato ya que se relaciona la necesidad con la adquisición del producto.

Por un lado, el primer tipo de definición considera que la Satisfacción del paciente es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Por otro lado, el segundo tipo de definición considera que la satisfacción del paciente es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva. Para efectos de esta investigación, adoptaremos esta segunda definición, ya que se busca medir la satisfacción entendida como un proceso evaluativo. Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el paciente efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

#### *Insatisfacción*

Desde el punto de vista psicológico se cita a Jiménez, Terriquez y Robles (2005) quien refiriéndose a la emotividad expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este tercer modelo de satisfacción permita la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material).

La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto "aura" del servicio en general, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción. Es interesante la definición de dos variables: paciente y situación. La variable de paciente es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las primeras son aquellas características que el paciente aporta en el proceso de búsqueda de

información; mientras que las adquiridas son características que el paciente adopta en el propio proceso de búsqueda. Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación.

Otro concepto, estrechamente relacionado con las características antes mencionadas, es el de equidad; muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad percibida entre los costos y los beneficios de los usuarios o usuarios que creen les está ofreciendo el prestador. Si el producto o el servicio cumplen las expectativas, pero el paciente cree que los beneficios del prestador son desproporcionados, el paciente se mostrará insatisfecho. La disconformidad es la diferencia entre las expectativas y el rendimiento del producto; la confirmación se daría si fueran iguales. La disconformidad positiva o negativa se da cuando el producto funciona mejor o peor de lo que se esperaba.

Desde la postura cognoscitiva, se encuentra que la satisfacción del paciente es definida como una evaluación emocional post-compra o post-uso como resultado de un procesamiento de información relevante como bien lo mencionan Cronin y Taylor (1992). Este procesamiento consiste en la comparación entre las expectativas de los individuos y el rendimiento que perciben o en un balance de costo-beneficio así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos como es sostenido por Zeithaml (2017). En este caso, cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el contrario, estará satisfecho si logra resultados que van más allá de sus expectativas. Por ello, es importante tomar en cuenta el tipo de expectativas que puede crear una institución pública en sus usuarios, teniendo cuidado de no generar expectativas demasiado altas y que después no pueda cumplir y que por tanto podrían producir insatisfacción con respecto a la servicios brindada.

En el modelo de disconfirmación de expectativas de Oliver (2009) se plantea que los sentimientos de satisfacción surgen cuando los usuarios hacen una comparación post-compra entre las expectativas de pre compra y el desempeño

percibido. Si perciben desempeños que excedan las expectativas del paciente experimentarán una disconfirmación positiva, por tanto los usuarios es estarán satisfechos.

Pero si perciben desempeños inferiores a sus expectativas experimentarán una disconfirmación negativa, y por ello, los paciente es estarán insatisfechos. La confirmación se dará cuando el desempeño corresponde a las expectativas. La satisfacción, por lo tanto, podría ser vista como una función del nivel de expectativas y las percepciones de confirmación o Disconfirmación.

Para Llorens y Fuentes (2014) la disconfirmación se puede definir como la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido, y las expectativas como predicciones de rendimiento futuro. La inclusión de expectativas sugiere que los productos sobre los que se tienen altas expectativas generarán mayor satisfacción en el paciente, en comparación con aquellos productos sobre los que se tiene bajas expectativas. Se asume con el modelo de la disconfirmación de expectativas, que los individuos asimilan la realidad observada para ir ajustándola a sus propios estándares de comparación, y la satisfacción vendría a ser el resultado de la diferencia entre los propios estándares y la percepción de rendimiento del servicio de consumo.

#### **1.4. Formulación del problema.**

De lo descrito en el contexto del estudio del Hospital Sergio Enrique Bernales situado en la localidad de Collique Comas, se estructura las siguientes interrogantes.

##### **1.4.1. Problema general.**

¿De qué manera la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos.**

###### **Problemas específico 1.**

¿De qué manera la organización del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018?

### **Problemas específico 2.**

¿De qué manera la oportunidad y seguridad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018?

### **Problemas específico 3.**

¿De qué manera la atención del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio.**

El análisis del campo de la salud, es importante, ya que a medida que el crecimiento de la población se intensifica, también debería intensificarse el servicio de la salud, con la cual las acciones correspondientes están basadas en el estado emocional de todos, donde de acuerdo a las diversas teorías el estado emocional de la persona es el canal perfecto para identificar el estado de salud, con la cual se puede establecer básicamente que la satisfacción hace que una persona pueda sentirse bien, ante ello, el sentirse bien también representa la relación con los demás, por ello la pertinencia del estudio también al demostrar el grado de satisfacción demostrara el estado de salud pública de la población.

### **1.5.1. Aspecto teórico.**

En el **aspecto teórico**, el estudio pretende aportar a los fundamentos teóricos mediante la prueba de hipótesis, relacionado al campo de la calidad de servicio así como para considerar los principios de satisfacción del servicio de emergencia del hospital Sergio E, Bernales de los usuarios, asimismo el estudio sirve como fuente de referencia para la competencia laboral, así como para otras instituciones que asuman con seriedad la satisfacción del cliente que en este caso son los usuarios que llegan al servicio de emergencia con dolencias diversas.

Del mismo modo, se considera que en la base teórica de la administración, se pretende aportar en el área de la calidad de servicio, con un enfoque de calidad

percibida y en la satisfacción de los usuarios directos del servicio. Considerando que la calidad es uno de los pilares en la administración y gestión de una institución dedicada al cuidado de la salud de la población, asimismo, se considera que permite conocer, analizar y tomar decisiones sobre la verdadera misión de los administradores, tal y como se manifiesta “la forma en que los directivos integran su estilo de gestión y mejore el servicio para la atención medica de emergencias determinando la eficacia de su gestión” (Zeithaml, 2017, p. 154)

Por ello, es importante conocer los niveles que presentan las variables calidad de servicio y satisfacción del servicio, teniendo en consideración la percepción de una inadecuada calidad de servicio que recae en la forma como se asignan a los profesionales, los servicios que reciben sobre el tramite documentario

### **1.5.2. Aspecto práctico.**

En el **aspecto práctico** el estudio resulta importante en la medida que con los resultados del presente estudio, se espera patentizar discrepancias o brechas de satisfacción del servicio y brindar oportunidades de mejora institucional y satisfacción de los usuarios, por lo tanto, se beneficiarán tanto los servidores de la asistencia médica como a los usuarios en general.

Del mismo modo, es importante dado que las condiciones en la cual se gesta el estudio, servirá para conocer un diagnostico real de la percepción de los usuarios, ya que los servicios públicos en el Perú tiene un alto nivel de desaprobación por la forma como se trata al paciente y a los usuarios en general, siendo responsabilidad del estado brindar seguridad de la salud a todos los ciudadanos, por ello, se espera contribuir con los resultados para que de esta manera puedan proponer estrategias de mejoramiento y elevación del servicio especialmente en el área de emergencia del mencionado hospital.

### **1.5.3. Aspecto metodológico.**

En el **aspecto metodológico**, se pretende contribuir a la aplicación del instrumento elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes propusieron que los clientes emplearon cinco dimensiones para evaluar la calidad de un servicio:

fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y empatía, percibida de los servicios por los usuarios.

En ese sentido, si bien la escala SERVQUAL emerge en los años 80 y 90, como un instrumento para evaluar la calidad percibida global en diversos sectores de servicios, así como en el sector educación. A nivel nacional y local la evidencia de su aplicación es escasa, por lo que la propuesta de adaptarlo y validarlo será un aporte al estudio metodológico de la calidad percibida de servicio público del cuidado de la salud a través del área de emergencias de los hospitales en nuestro medio.

#### **1.5.4. Aspecto jurídico.**

El estudio encuentra sustento en los principios fundamentales de la Ley N° 30309 en la cual se indica la importancia de la investigación como medio de desarrollo de la ciencia y la tecnología como el avance de la sociedad, especialmente dentro de la función pública, para ello instalo en todos los organismos del poder ejecutivo el área de Investigación y Desarrollo (I+D) la misma que se encuentra también dentro del área de gestión y desarrollo del Ministerio de Salud debido a la promulgación de la mencionada ley en el año 2015; también encuentra fundamento en los descritos de la Ley N° 26842 Ley General de Salud que está articulada a las políticas de cuidado de la salud de la población peruana, con la cual se busca el fomento de encontrar los factores adyacentes a las repercusiones del cuidado de la salud.

### **1.6. Hipótesis.**

#### **1.6.1. Hipótesis general.**

La calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

#### **1.6.2. Hipótesis específicos.**

##### **Hipótesis específico 1.**

La organización del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

##### **Hipótesis específico 2.**

La oportunidad y seguridad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

### **Hipótesis específico 3.**

La atención del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar el nivel de incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

#### **Objetivo específico 1.**

Describir el nivel de incidencia de la organización del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

#### **Objetivo específico 2.**

Explicar el nivel de incidencia de la oportunidad y seguridad del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

#### **Objetivo específico 3.**

Determinar el nivel de incidencia de la atención del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.

## **II. Metodología**

## **2.1. Diseño de Investigación.**

### **2.1.1. Diseño.**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un estudio de diseño no experimental de corte transversal, en la cual se rige el procedimiento sincrónico de análisis de dos variables concatenadas entre sí, por la cual se produce una relación causal, en función a los propósitos del estudio el esquema propuesto es el siguiente:



Dónde:

V1: Variable Calidad de servicio administrativo (causa)

V2: Variable Satisfacción del usuario en la Unidad de Emergencia

### **2.1.2. Tipo de estudio.**

En concordancia con el diseño del estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2010) se trata de un estudio básico, en la cual el propósito es ir incrementando los conocimientos como producto de la generación de los procesos de investigación, también es conocido como pura ya que la teoría se encuentra y se contrasta con la realidad en base a la demostración de las hipótesis, las cuales están dentro de las leyes, y principios científicos.

En este caso se establece, las relaciones causales de las subvariables de la calidad de servicio administrativo con la satisfacción basada en el instrumento que determina los niveles SERVQUAL

### **2.1.3. Método.**

Siguiendo las pautas de Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método específico hipotético deductivo en razón del planteamiento de la hipótesis y su correspondiente prueba con datos recolectados de manera directa dentro del enfoque Cuantitativo dado que el objeto de la investigación consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En

esta investigación se analizan los datos de la calidad de servicio administrativo percibido para descubrir así, que estén relacionadas con el nivel de satisfacción.

## **2.2. Variables.**

### **2.2.1. Calidad de servicio administrativo.**

Orrego (2013) define que “es la percepción de todos los procesos de gestión administrativa que complementa la necesidad de servicio del usuario respecto a la competencia que desempeña el servidor que brinda dentro del tiempo establecido los requerimientos cumpliendo todos los procedimientos técnicos” (p. 71) dicho procedimiento debe cumplir las expectativas del colectivo que requiere para alcanzar determinadas necesidades.

### **2.2.2. Satisfacción del usuario.**

Gómez (2015) bajo el constructo de Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988 define que la satisfacción del usuario en el servicio de salud “es la valoración de una necesidad alcanzada en la cual es determinada entre las expectativas y las percepciones que determinan las características de logro y de cubrir sus necesidades de manera efectiva dentro de los programas de salud” (p. 38) cabe indicar que la satisfacción es la conformidad de los servicios alcanzados del servicio médico, que ha recibido durante un tiempo determinado en la cual valora sus expectativas iniciales

### **Definición operacional de las variables.**

A decir de Mejía (2008) operacionalizar en el campo de la investigación, “es el procedimiento de organización de una variables y sus componentes desde su fundamento teórico con el propósito de ser medido a profundidad cada aspecto, en contraste con la realidad” (p. 27); del mismo modo se establece que estos procedimientos permiten al investigador pasar de lo abstracto de la teoría a lo concreto, de tal manera que se pueda establecer los niveles y ser analizado matemáticamente.

### 2.2.3. Operacionalización de las variables.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Calidad de servicio administrativo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel ó Rango
<b>Organización</b>	Infraestructura Mobiliario Sistema de información Personal calificado	1 - 9	Sistema de puntuación 1 a 7	1.Bajo 2.Moderado 3.Alto
<b>Oportunidad y seguridad</b>	Tiempo de espera Oportunidad Privacidad Confianza	10 - 17	Sistema de puntuación 1 a 7	1.Bajo 2.Moderado 3.Alto
<b>Atención</b>	Empatía y eficiencia.	18 - 22	Sistema de puntuación 1 a 7	1.Bajo 2.Moderado 3.Alto

Como se observa, de la teoría desarrollada por Orrego 2013 articulado a los procesos técnicos de Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988, la variable presenta 5 dimensiones de carácter multidimensional, las cuales son; Elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

Cabe indicarse que el instrumento conserva su característica original, complementándose la situación del problema y el contexto de análisis para cada indicador en función a la eficiencia percibida por las unidades de muestra que evaluación en función a sus necesidades cubiertas, para ello se establece puntuaciones entre 1 y 7 donde se analiza sus expectativas y percepciones respecto al logro de recibir la atención correspondiente.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel ó Rango
<b>Elementos tangibles</b>	1. Atracción visual de instalaciones físicas.	1	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción
	2. Apariencia de equipos.	2		Insatisfacción
	3. Apariencia o aspecto	3		
	4. Materiales asociados al servicio.	4		
<b>Fiabilidad</b>	5. Cumplir lo prometido.	5	Sistema de	Satisfacción

	6. Sincero interés en resolver problemas.	6	puntuación 1 a 7	Insatisfacción
	7. Realizar buen servicio desde	7		
	8. Brindar el servicio en tiempo	8		
	9. Servicio sin errores.	9		
<b>Capacidad de respuesta</b>	10. Cumplir plazos prometidos.	10	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción
	11. Prontitud en el servicio.	11		Insatisfacción
	12. Disponibilidad para ayudar siempre.	12		
	13. Disposición para aclarar dudas.	12		
		13		
<b>Seguridad</b>	14. Inspirar confianza.	14	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción
	15. Inspirar seguridad.	15		Insatisfacción
	16. Cortesía.	16		
	17. Conocimiento para responder preguntas.	17		
<b>Empatía</b>	18. Horarios convenientes.	18	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción
	19. Atención personalizada.	19		Insatisfacción
	20. Enfocados en el servicio.	20		
	21. Interés y preocupación genuina.	20		
	22. El personal entiende las necesidades.	21		
		22		

Como se había descrito en el cuerpo teórico, se trata de una variable multidimensional, que asume la metodología de la Confirmación/Desconfirmación de las expectativas estructuradas según las indicaciones siguientes:

**Satisfacción:** Es cuando el desempeño del servicio cumple con todas las expectativas, es decir se cumple todos los procedimientos que el usuario había previsto, con todos los posibles errores de eficiencia y eficacia.

**Insatisfacción:** Es cuando el resultado final del servicio es más bajo de lo que se esperaba causando alto nivel de insatisfacción en el usuario.

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población del estudio estuvo conformada por el total de 216 usuarios del servicio de médico en la Unidad de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales de la localidad de Comas registradas en el mes de Diciembre del 2018

### 2.3.2 Muestra

La muestra para éste estudio fue extraída de la población de usuarios registrados en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales de Lima correspondiente al registro del mes de Diciembre del 2018. Se aplicó un muestreo

probabilístico simple. Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para variables cualitativas y poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Error de estimación (0.05 = 5% de error muestral)

N = Población.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(216)}{(0.05)^2(216 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(216)}{(0.0025)(216 - 1) + (3.8416)(0.25)} = 138$$

Después del cálculo correspondiente, tuvimos una muestra constituida por 138 personas que fueron extraídos de los usuarios registrados en el servicio de emergencia, correspondiente al registro del mes de Diciembre del 2018. Cabe precisar que se encuestó a las personas que directamente solicitaron la atención, así como de los familiares directos que acompañaron a los pacientes en estado de gravedad, por ello, las encuestas aplicadas se procedió a extraer seleccionando aleatoriamente, para luego procesar el cálculo utilizando el software estadístico SPSS 22.0 con la cual se dictaminó la muestra final.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.4.1. Técnica.

En concordancia con Carrasco (2009) la técnica adecuada para recolectar datos de esta naturaleza es la Técnica de la Encuesta, ya que como refiere la teoría, esta técnica es apropiada para recolectar datos en un solo momento, de poblaciones grandes. En este caso se encuestó a los usuarios de la Unidad de emergencia del hospital Sergio E, Bernales.

## 2.4.2. Instrumentos

### Instrumento 1

Ficha técnica de percepción sobre la calidad del servicio administrativo

Denominación	Cuestionario de percepción sobre La calidad del servicio administrativo
Autor	Br. Cinthia Mory Asencios
Origen	Basado en los indicadores e ítems del instrumento SERVQUAL
Objetivo	Recolectar datos para medir el nivel de calidad de servicio administrativo
Administración	El instrumento se puede aplicar de manera directa y en forma individual y grupal, para ello debe utilizarse un tiempo máximo de 20 minutos
Estructura	El Cuestionario analiza tres dimensiones con 22 Ítems con un sistema de puntuación de 1 a 7.

### Instrumento 2

Ficha técnica de la Escala de percepción de la Satisfacción del usuario

Denominación	Cuestionario de percepción SERVQUAL
Autor	Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988
Origen	Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988
Objetivo	Recolectar datos para medir el nivel de satisfacción del servicio en emergencia del Hospital Sergio Bernales
Administración	El instrumento se puede aplicar de manera directa y en forma individual y grupal, para ello debe utilizarse un

tiempo máximo de 20 minutos

Estructura estructura presenta 5 componentes de evaluación, compuesto por indicadores de eficiencia que evalúan las Expectativas y las Percepciones, articuladas a un total de 22 ítems, distribuidos en cada uno de los componentes destinados a evaluar el desempeño de los servidores respecto a la Calidad del servicio administrativo integrados a los Aspectos tangibles (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems) Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems) y Empatía (5 ítems); asimismo, el instrumento considera una calificación de 1 a 7 puntos indicando que 1 representa el nivel más bajo de calificación, mientras que 7 es el nivel más alto de calificación

Cabe precisarse que el instrumento ha sido destinado para la observación de la Calidad de servicio administrativo, específicamente en la determinación del contexto del estudio, es decir la unidad de emergencia del Hospital Sergio E, Bernales de la localidad de Collique, en el distrito de Comas.

#### **2.4.3. Validez del instrumento adaptado al contexto**

Para el proceso de utilidad del instrumento, se sometió a la verificación de la misma utilizando el método de criterio de jueces cuyo resultado se procedió a la estructuración mediante la verificación de ítem por ítem.

Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos de Calidad de Servicio Administrativo*

Expertos	Suficiencia del Instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Abner Chavez Leandro	Hay Suficiencia	Es Aplicable
Alejandro Menacho Rivera	Hay Suficiencia	Es Aplicable
Eduardo Beingolea Zelada	Hay Suficiencia	Es Aplicable

Tabla 4

*Validez de contenido por juicio de Satisfacción del usuario.*

Expertos	Suficiencia del Instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Abner Chavez Leandro	Hay Suficiencia	Es Aplicable
Alejandro Menacho Rivera	Hay Suficiencia	Es Aplicable
Eduardo Beingolea Zelada	Hay Suficiencia	Es Aplicable

Los resultados del cálculo del reporte de validez de los expertos indican que los instrumentos presentan una alta validez, determinándose la viabilidad de su aplicación al estudio.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

El instrumento en su origen presenta una alta confiabilidad, sin embargo al haber sido adaptado al contexto de estudio, requería de la verificación correspondiente por lo que se realizó los siguientes procesos:

##### ***Prueba piloto***

Se aplicó el instrumento a un total de 25 personas ajenas al registro de personas que sirvieron para el estudio.

##### ***Base de datos***

Con las respuestas de los encuestados, se elaboró una base de datos, tanto de las Percepciones como de las Expectativas en la cual existe una sumatoria del puntaje de cada instrumento y de sus dimensiones.

##### ***Procesamiento de confiabilidad***

Los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS 22.0 mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, cuyo resultado global fue de 0,94, con la cual

concordando con Hair (2009) se determina que el valor indica una alta confiabilidad, en consecuencia es fiable para el estudio.

Tabla 5

*Reporte de confiabilidad del instrumento para Calidad de servicio (N=25)*

Dimensión	Número de ítems	Coficiente de confiabilidad
Organización	9	0,861
Oportunidad y Seguridad	8	0,902
Atención	5	0,887
Total	22	0,987

Tabla 6

*Reporte de Confiabilidad del instrumento para Satisfacción del usuario (N=25)*

Dimensión	Número de ítems	Coficiente de confiabilidad	
		Expectativas	Percepciones
Tangibles	4	0,72	0,88
Fiabilidad	5	0,64	0,78
Responsabilidad	4	0,53	0,86
Seguridad	4	0,84	0,72
Empatía	5	0,84	0,80
Total	22	0,92	0,94

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se recurrió al método de datos estadístico descriptivo e inferencial, para ello se elaboró una data y luego se procedió a la determinación de la estadística descriptiva e inferencial.

### Estadística descriptiva

Se determinó los niveles en frecuencias descriptivas de los participantes según sus percepciones del servicio administrativo y de la satisfacción del usuaio, presentándose en tablas y figuras.

### Estadística inferencial

En concordancia con el diseño de estudio, se aplica los estadísticos de análisis binario, la cual determina la relación causal entre dos variables concomitantes que de

acuerdo a los procedimientos en base al objetivo se establecerá el nivel de satisfacción, para ello se emplea el método de Regresión Logística Binaria

## **2.6. Aspectos éticos**

En el estudio se cita a todos los autores, referenciados ya que se guarda el derecho de autoría en los casos de cita directa; asimismo, se conserva el anonimato de los encuestados, ya que el estudio solo tiene validez académica, del mismo modo, se utiliza los procedimientos técnicos de investigación cuidando la objetividad de los datos a fin de no contaminar de manera que se alcanza una alta certeza de fiabilidad.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

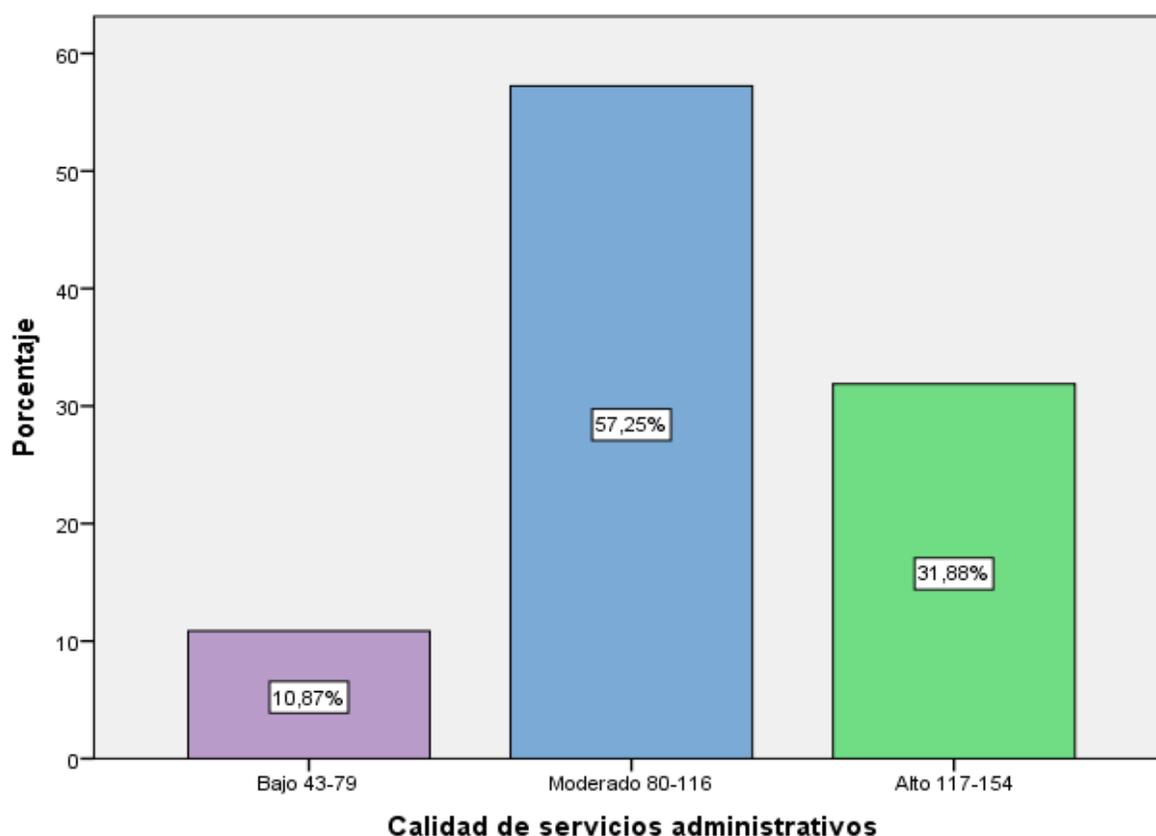
#### 3.1.1. La calidad de servicio administrativo.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de los niveles de la calidad de servicio administrativo*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	43-79	15	10.9
	Moderado	80-116	79	57.2
	Alto	117-154	44	31.9
	Total		138	100.0

En la tabla 7 y figura 1 se observa que el nivel predominante de la calidad de servicio administrativo es Moderado (57,2%) mientras que el nivel Alto alcanza al 31,9%, observándose a un 10,9% en el nivel bajo



*Figura 1.* Distribución de frecuencias de los niveles de la calidad de servicio administrativo.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio administrativo, según usuarios de emergencia del hospital SB.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
En la organización	Bajo	18-32	20	14.5
	Moderado	33-47	77	55.8
	Alto	48-63	41	29.7
Oportunidad y seguridad	Bajo	11-25	9	6.5
	Moderado	26-40	56	40.6
	Alto	41-56	73	52.9
Atención	Bajo	7-16	21	15.2
	Moderado	17-26	73	52.9
	Alto	27-36	44	31.9

En la tabla 8 y figura 2, se observa que en la Dimensión Organización de la Calidad de servicio administrativo predomina el nivel Moderado percibido por el 55,8% de los usuarios; en la dimensión Oportunidad y Seguridad predomina el nivel alto percibido por el 52,9% sine embargo también existe un 40,6% que indica el nivel Moderado; en la Dimensión Atención, se observa que el nivel predominante es Moderado percibido por el 52,9% y un 31,9% asigna el nivel alto, en consecuencia se infiere que la tendencia de los niveles percibidos por la mayoría de los usuarios, en las dimensiones de la calidad de servicio administrativo es de Moderada hacia alta en el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales en el año 2018.

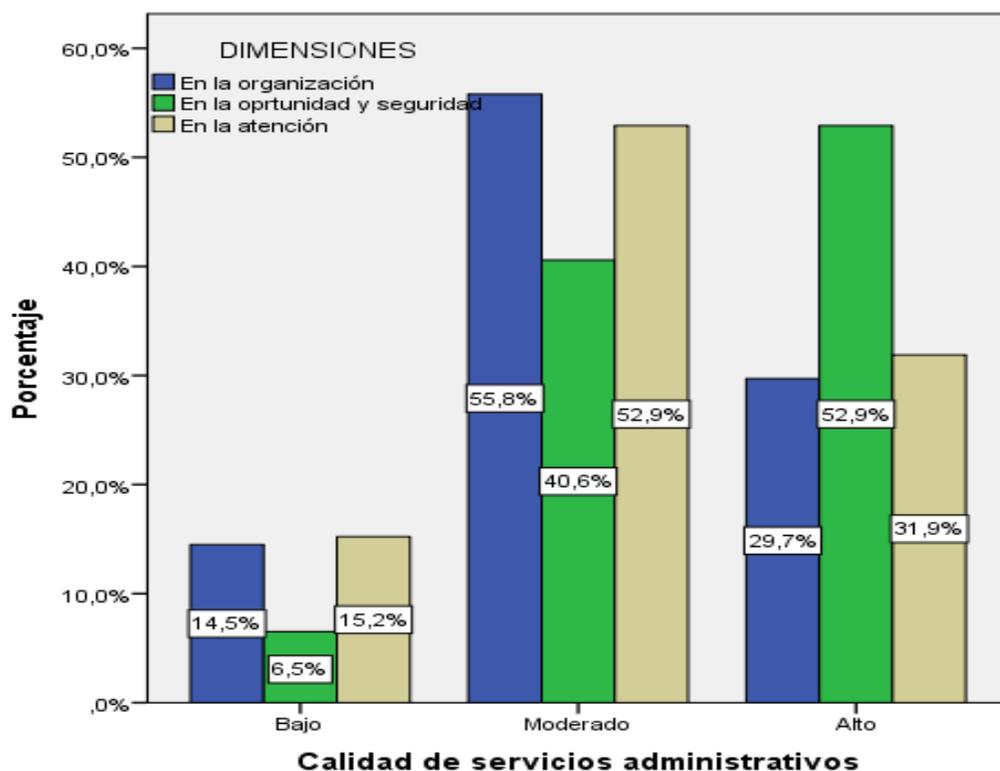


Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio administrativo, según usuarios de emergencia del hospital SB.

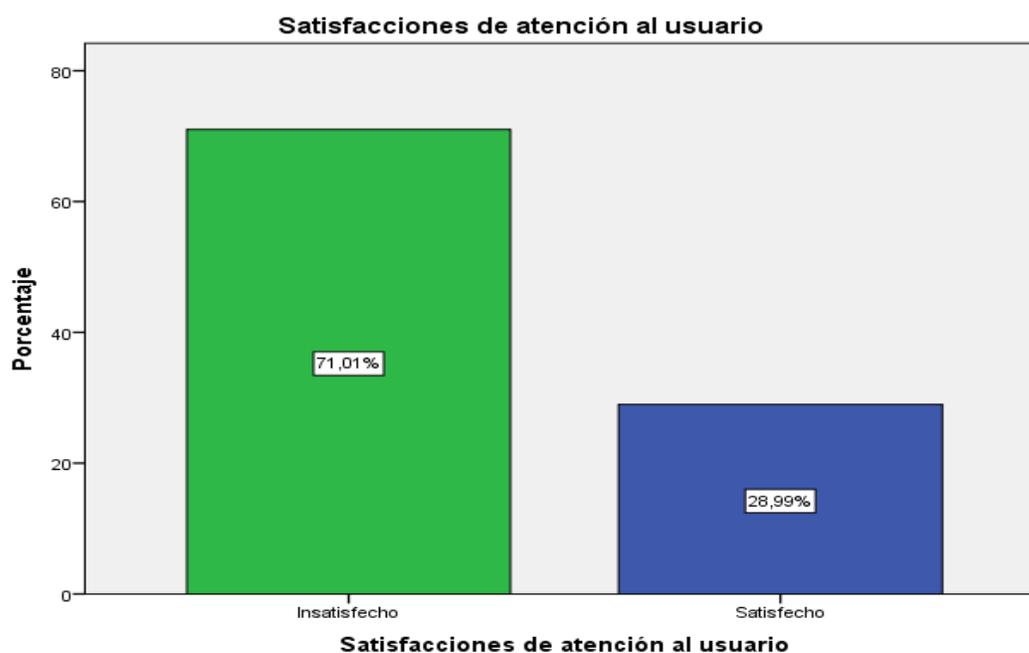
### 3.1.2. La Satisfacción del usuario

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de los niveles percibidos en la satisfacción de atención al usuario*

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	98	70,1
	Satisfecho	40	28,9
	Total	138	100,0

En la tabla 9 y figura 3, se observa que la mayoría de los usuarios del servicio de atención en Emergencia del Hospital Sergio Bernales, está insatisfecho (70,1%), mientras que solo el 28,9% se encuentra satisfecho de la calidad de atención.



*Figura 3. Distribución de frecuencias de los niveles percibidos en la satisfacción de atención al usuario.*

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de los niveles percibidos en las dimensiones de la satisfacción de la atención recibida en el hospital Sergio Bernales*

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Insatisfecho	113	81.9
	Satisfecho	25	18.1
Fiabilidad	Insatisfecho	102	73.9
	Satisfecho	36	26.1
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	97	70.3
	Satisfecho	41	29.7
Seguridad	Insatisfecho	98	71.0
	Satisfecho	40	29.0
Empatía	Insatisfecho	105	76.1
	Satisfecho	33	23.9

En la tabla 10 y figura 4, se observa que en la dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia predomina el nivel Insatisfecho (81,9%) mientras que solo el 18,1% indica estar satisfecho; en la dimensión Fiabilidad, se observa que la mayoría de los encuestados 73,9% percibe el nivel Insatisfecho, mientras que el 26,1% está satisfecho; del mismo modo en la dimensión capacidad de respuesta, se observa que la mayoría de los usuarios encuestados 70,3% indican estar satisfecho del servicio, mientras que el 29,7% menciona estar satisfecho del servicio, asimismo en la dimensión Seguridad, el 71,0% indica estar insatisfecho y el 29% indica estar satisfecho, del mismo modo en la empatía la percepción de los encuestados es Insatisfecho 76,1% y el 23,9% indica estar satisfecho, en resumen en todas las dimensiones la mayoría de los usuarios encuestados indican estar insatisfecho del servicio recibido.

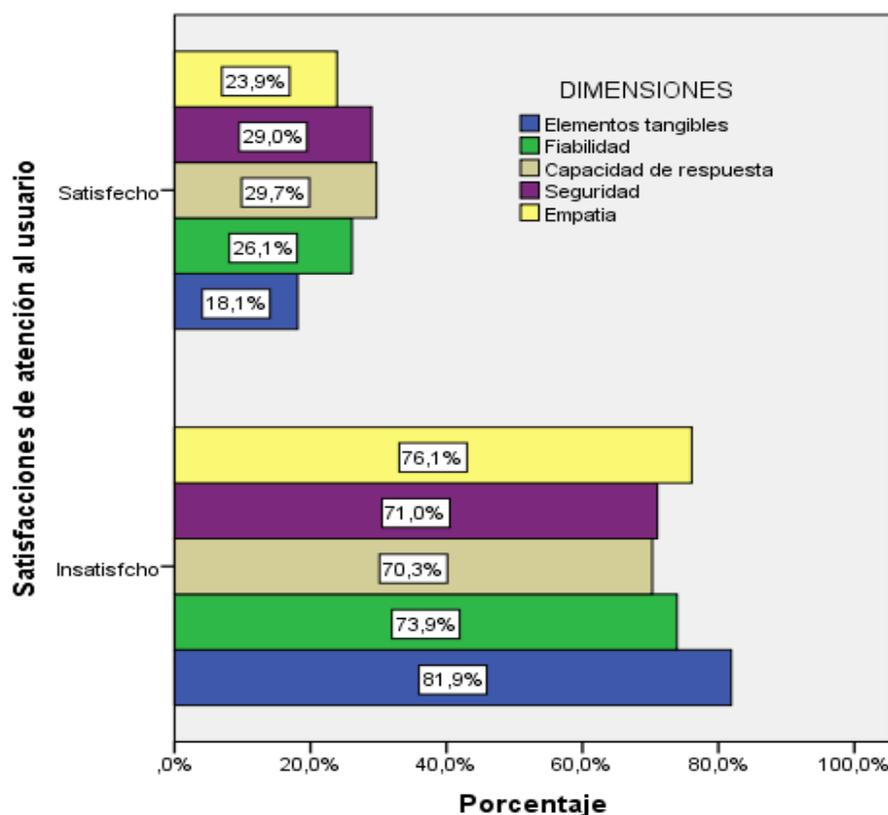


Figura 4. Distribución de frecuencia de los niveles percibidos en las dimensiones de la satisfacción de la atención recibida en el Hospital Sergio Bernales.

### 3.2. Resultado inferencial

#### Hipótesis general

**Ho:** La calidad de servicio administrativo y no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

**Hi:** La calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

Tabla 11

#### *Variables en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 0	Constante	-.896	.188	22.809	1	.000	.408

En la ecuación de regresión sólo aparece en el estimado  $\beta_0 = -.896$ , el error estándar  $E,T = 0,188$  y la significación estadística con la prueba de Wald, que es un estadístico que sigue una ley Chi cuadrado con un grado de libertad, y la estimación de la OR =  $e^{\beta_0} = e^{-.896} = 0,408$ .

#### *Modelo de ajuste del análisis de variables para la Regresión Logística Binaria*

Tabla 12

#### *Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Paso 1	Paso	28.086	1	.000
	Bloque	28.086	1	.000
	Modelo	28.086	1	.000

Los resultados del modelo de ajuste para las variables en análisis muestran que el valor de la probabilidad ( $p$ -valor = 0.000) es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ),

por tanto se determina que el modelo si permite predecir el grado de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales.

Tabla 13

*Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)*

		B	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	Calidad de servicios administrativos	1.854	.390	22.597	1	.000	6.383
	Constante	-5.241	.978	28.689	1	.000	.005

a. Variables especificadas en el paso 1: Calidad de servicios administrativos.

El coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad indica que a mejor calidad de servicio administrativo mayor nivel de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales en el año 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula confirmado que la calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

Tabla 14

*Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción*

Resumen del modelo			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud - 2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	138.072 <sup>a</sup>	.184	.263

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

De acuerdo al modelo matemático, en la cual el resultado del coeficiente de Nagelkerke es 0,263 por lo que se puede predecir que la calidad de servicio administrativo influye al 26.3% en la satisfacción de los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital Sergio Bernales.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

**Ho:** La organización del servicio administrativo no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

**Hi:** La organización del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

Tabla 15

#### *Variables en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 0	Constante	-1.509	.221	46.584	1	.000	.221

En la ecuación de regresión sólo aparece en el estimado  $\beta_0 = -1,509$ , el error estándar  $E, T = 0,221$  y la significación estadística con la prueba de Wald, que es un estadístico que sigue una ley Chi cuadrado con un grado de libertad, y la estimación de la OR =  $e^{\beta_0} = e^{-1,509} = 0,221$ .

#### *Modelo de ajuste del análisis de variables para la Regresión Logística Binaria.*

Tabla 16

#### *Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Paso 1	Paso	42,818	1	.000
	Bloque	42,818	1	.000
	Modelo	42,818	1	.000

Los resultados del modelo de ajuste para las variables en análisis muestran que el valor de Chi Cuadrada es 42,818 y de la probabilidad ( $p$ -valor = 0.000) es menor al

nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por tanto se determina que el modelo si permite predecir el grado de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales.

Tabla 17

*Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)*

		B	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	Organización	2,356	,424	30,954	1	.000	10,551
	Constante	-6,373	1,059	36,245	1	.000	,002

a. Variables especificadas en el paso 1: Organización.

El coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 2,356 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 30,954$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad indica que a mejor organización de la calidad de servicio administrativo mayor nivel de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales en el año 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula confirmado que la organización de la calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

Tabla 18

*Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción*

Resumen del modelo			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	123,340 <sup>a</sup>	,267	,381

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

De acuerdo al modelo matemático, en la cual el resultado del coeficiente de Nagelkerke es 0,381 por lo que se puede predecir que la organización de la calidad de servicio administrativo influye al 38,1% en la satisfacción de los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital Sergio Bernales.

### Hipótesis específica 2

**Ho:** La oportunidad y seguridad del servicio no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

**Hi:** La oportunidad y seguridad del servicio incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

Tabla 19

*Variable en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 0	Constante	-1.041	.194	28,860	1	.000	.353

En la ecuación de regresión sólo aparece en el estimado  $\beta_0 = -1,041$ , el error estándar  $E,T = 0,194$  y la significación estadística con la prueba de Wald, que es un estadístico que sigue una ley Chi cuadrado con un grado de libertad, y la estimación de la OR =  $e^{\beta_0} = e^{-1,041} = 0,353$ .

*Modelo de ajuste del análisis de variables para la Regresión Logística Binaria*

Tabla 20

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Paso 1	Paso	11,234	1	.000
	Bloque	11,234	1	.000
	Modelo	11,234	1	.000

Los resultados del modelo de ajuste para las variables en análisis muestran que el valor de chi cuadrado es de 11,234 y la probabilidad ( $p$ -valor = 0.000) es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por tanto se determina que el modelo si permite

predecir el grado de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales.

Tabla 21

*Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)*

	B	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup> Oportunidades y seguridad	1,158	,377	9,430	1	.002	3,183
Constante	-3,858	1,018	14,363	1	.000	,021

a. Variables especificadas en el paso 1: Oportunidades y seguridad.

El coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.158 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 9,430$ ,  $p$ -valor = 0.002) con un grado de libertad indica que a mejor oportunidades y seguridad de la calidad de servicio administrativo mayor nivel de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales en el año 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula confirmado que la oportunidad y seguridad de la calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018

Tabla 22

*Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción*

Resumen del modelo			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud - 2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	138.072 <sup>a</sup>	.078	.112

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

De acuerdo al modelo matemático, en la cual el resultado del coeficiente de Nagelkerke es 0,112 por lo que se puede predecir que la dimensión oportunidades y seguridad de la calidad de servicio administrativo influye al 11,2% en la satisfacción de los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital Sergio Bernales.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** La atención del servicio administrativo no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

**Hi:** La atención del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

Tabla 23

*Variable en la ecuación*

		B	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 0	Constante	-.861	.186	21.371	1	.000	.423

En la ecuación de regresión sólo aparece en el estimado  $\beta_0 = -.861$ , el error estándar  $E,T = 0,186$  y la significación estadística con la prueba de Wald, que es un estadístico que sigue una ley Chi cuadrado con un grado de libertad, y la estimación de la OR =  $e^{\beta_0} = e^{-.861} = 0,423$ .

*Modelo de ajuste del análisis de variables para la Regresión Logística Binaria*

Tabla 24

*Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo*

		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Paso 1	Paso	20,339	1	.000
	Bloque	20,339	1	.000
	Modelo	20,339	1	.000

Los resultados del modelo de ajuste para las variables en análisis muestran que el valor chi cuadrado es de 20,339 y la probabilidad ( $p$ -valor = 0.000) es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por tanto se determina que el modelo si permite predecir el grado de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales

Tabla 25

*Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)*

		B	Error estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	Atención	1,430	,348	16,829	1	.000	4,177
	Constante	-4,173	,861	23,491	1	.000	,015

a. Variables especificadas en el paso 1: Atención.

El coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.430 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 16,829$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad indica que a mejor atención de la calidad de servicio administrativo mayor nivel de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales en el año 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula confirmado que la dimensión atención de la calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018

Tabla 26

*Resumen del modelo para predicción de resultados de satisfacción*

Resumen del modelo			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud - 2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	138.072 <sup>a</sup>	.137	.196

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 5 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

De acuerdo al modelo matemático, en la cual el resultado del coeficiente de Nagelkerke es 0,196 por lo que se puede predecir que la dimensión atención de la calidad de servicio administrativo influye al 19.6% en la satisfacción de los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital Sergio Bernales

## **IV. Discusión**

El análisis de los reportes estadísticos respecto a las variables se ha encontrado que en la tabla 11, se observa que el nivel predominante de la calidad de servicio administrativo es Moderado (57,2%) del mismo modo en la tabla 13, el 70,1% de los usuarios encuestados muestran Insatisfacción del servicio administrativo lo que indica que justamente existe una desconfianza del tipo de atención del personal en el servicio de emergencia dado que la infraestructura y equipamiento es considerado como no acorde para la atención, además de recibir un trato poco cortés lo que se deriva a la poca confianza. Dichos resultados concuerdan con lo encontrado por Neciosupt (2016) dado que en el servicio de emergencia existe alta tensión y escases de equipamiento así como de personal médico especializado para la atención oportuna de pacientes, especialmente para aquellos provienen de un accidente de tránsito, o laboral ya que observan que se trata de un solo médico general y de técnicos que se encargan de la asistencia a los usuarios, siendo poco comunicativos, según lo perciben en la mayoría de los casos los acompañantes de los pacientes.

Respecto a los resultados del objetivo general el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad, se afirma que existe incidencia significativa de la calidad de servicio que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018 en la satisfacción del paciente, lo que quiere decir que el tipo de atención así como todo el ambiente, incide directamente en la percepción y expectativa del usuario, al respecto se concuerda con la conclusión de Ninamango, (2014), quien encontró diferencias significativas entre las percepciones de los usuarios del servicio de emergencia y el usuario de consultorio externo, ya que consideran que en la consulta externa existe mayor compromiso de trabajo de calidad. También puede explicarse en función a la conclusión de Huamán (2016) quien describe que la mayoría de encuestados asigna el nivel buena a la atención del servicio, ya que consideran que el trabajo, las relaciones, la compenetración entre usuarios y especialistas es cordial y cubre en parte sus expectativas como paciente al ser atendido.

En el análisis de la primera hipótesis el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 2,356 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 30,954$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad concluyendo que existe incidencia significativa de la dimensión organización de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, brindado por el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018. Coincidiendo con la conclusión de Ramírez, y Pimentel (2016), quienes determinaron que los niveles de gestión de las condiciones del servicio médico dentro del hospital, para el 65% la infraestructura es mala, así como los instrumentos de uso médico son pésimos según el 56%, asimismo, se encontró que el tipo de servicio personal es moderado según el 48% con lo que se determina que la satisfacción del usuario está en función a la calidad de servicio.

En el análisis de la segunda hipótesis el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.158 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 9,430$ ,  $p$ -valor = 0.002) con un grado de libertad concluyendo que existe incidencia significativa de la oportunidad y seguridad de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, brindado por el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018. Dicho resultado se sustenta con la conclusión de Huarcaya (2015) quien concluye que la atención es satisfactorio, considerando estos resultados se determina que predomina el nivel regular de atención, siendo que para un porcentaje significativo es mala, por tanto se hace necesario reestructurar el sistema de atención, ya que en toda organización debe primar las prácticas de una atención que cubra las expectativas de los usuarios.

En el análisis de la tercera hipótesis el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.430 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 16,829$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad concluyendo que existe incidencia significativa de la atención de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, brindado por el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018. Dicha conclusión se explica con la conclusión de Cañarejo y Pabón (2016), quienes indican que el personal no muestra ningún interés para ayudar a solucionar los problemas de salud de los pacientes, en consecuencia el 82% menciona estar totalmente insatisfecha de la atención recibida de parte de los

servidores del Centro de Salud. Asimismo se coincide con Castelo (2015), quien halló correlaciones entre la calidad del trato personal, el sistema de atención, con la satisfacción del paciente, esto mismo refleja en la teoría respecto a los propósitos de generar ambientes seguros y oportunos para salvaguardar los procesos de cuidado de la salud.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** El resultado general del estudio en función al objetivo general determinó que el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), con un grado de libertad se confirmó que existe incidencia significativa de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Segunda:** En el análisis de la primera hipótesis el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 2.356 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 30,954$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad determinando que existe incidencia significativa de la dimensión organización de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, brindado por el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

**Tercera:** En el análisis de la segunda hipótesis el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.158 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 9,430$ ,  $p$ -valor = 0.002) con un grado de libertad concluyendo que existe incidencia significativa de la dimensión oportunidad y seguridad de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, brindado por el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018

**Cuarta:** En el análisis de la tercera hipótesis el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.430 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 16,829$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad concluyendo que existe incidencia significativa de la dimensión atención de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, brindado por el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A los Directivos encargados de la gestión administrativa del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, se recomienda, realizar un proyecto de ordenamiento del procedimiento del servicio el cual involucra los espacios de atención y el personal asignado a dicha área con el fin de mejorar la calidad del servicio y la imagen institucional.

**Segunda:** A los directivos, personal médico, enfermeras y demás personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, se recomienda gestionar recursos presupuestarios para realizar ampliación y mantenimiento a la infraestructura, mobiliario y equipos médicos del área de emergencia así como realizar una capacitación sobre sus habilidades operativas y desarrollo personal para mejorar en la forma de eficiencia que requiere la atención especializada, ya que en su mayoría los usuarios han percibido una baja calidad y una alta insatisfacción de los elementos tangibles y fiables repercutiendo en la imagen institucional.

**Tercera:** Al personal médico, enfermeras y demás personal del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se recomienda realizar talleres de integración para intercambiar experiencias así como de mejoramiento de sus habilidades para elevar la capacidad de respuesta así como promover la capacitación sobre la forma de atención especializada, con el propósito de elevar la percepción de la seguridad de la calidad de servicio administrativo.

**Cuarta:** Al personal médico, enfermeras y demás personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, se recomienda realizar una capacitación a las áreas de atención y de espera, ya que en su mayoría los usuarios han percibido una baja calidad y una alta insatisfacción sobre la empatía del personal repercutiendo en la imagen institucional.

## **VIII. Referencias**

## REFERENCIAS

- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6ta. ed.). México, D.F.: Editorial el Manual Moderno.
- Aroca, M. (2015). *Percepción de los usuarios en torno a la satisfacción con la calidad de la atención en salud prestada en el Hospital Universitario del Valle Evaristo García*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Balarin, A. (2014). *La Participación en las Administraciones Públicas. ¿Cooperar o enfrentamiento?* Valencia, España: Ed. Univ. Politéc.Valencia.
- Bastidas, J. (2016). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Bogotá: (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Boza, P. (2017). *Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Bendezú, L. (2014) *La Evaluación como aporte a la calidad de la servicios*. Buenos Aires: Kapeluz.
- Brooks, D. (1995) *Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente*. 5ta ed. México DF: Trillas.
- Carr-Hill, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Cabello, R. (2014). Administración una perspectiva global. *Desarrollo Económico*, 34-67.
- Caetano, H. (2007). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología Científica*, 45-98.
- Cañarejo, L., y Pabón, H. (2016). *Grado de satisfacción del cliente con la atención prestada por los enfermeros en el Centro de Salud de Pueblo Baja*. (Tesis de maestría). Universidad de Equinoccial de Quito.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. (1ra. Ed.). Lima, Perú. Editorial San Marcos.

- Castelo, N. (2015). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral, registro Egas ciudad Santo Domingo de los Tsachilos*. (Tesis de maestría). Universidad de San Andrés de Quito.
- Cronin, E., y Taylor, N. (1992). *Modelo de calidad de servicio de las cuatro Q de la calidad*. 2da. Edc. México DF: Pearson Educación.
- Cubillo, J., y Sánchez, M. (2014). *Propuestas para la medición del servicio al cliente y análisis de la calidad percibida por el usuario del servicio de emergencia del hospital Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el II semestre 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Donavedian, A. (2001) *Teorías de la calidad de atención*. 2da ed. México DF: MacGraw Hill.
- De Geyndt, W. (2002). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services An Empirical Investlgatlon. *Journal, Empire Land*.26(6), 767-786
- Encinas, L. (2016). *Administración de la Servicios. Visión del planeamiento estratégico. En administracion -centro- de salud*. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos25/administración-centro-de-salud.shtml#defin>.
- Fornell, F. (2008). La satisfacción del Paciente. *Nueva revisión de Biblioteconomía De la atención*, 3-17
- Franqueza, B. (2012). Calidad Total y Productividad. *Sociedad Económica*, 12-51.
- Figueredo (2015, p. 31) describe el informe presentado a CEPAL en las Naciones Unidas
- Gilmore, R., y Novaes, P. (2013). Análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta SERVQUAL em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina. *Revista de Ciências da Administraçã*. 30.10.46
- Gómez, F. (2015). Satisfacción De la atención: experiencia en Leicester. *Revision de Nueva De la atención Libra-rianship*, 13-19.
- Gronroos, T. (2008). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

- Huamán, S. (2016), *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Huarcaya, L. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad José María Arguedas de Andahuaylas.
- Jimenez, M., Terriquez, F., & Robles, M. (2005). *Evaluación de la satisfacción de la atención de los pacientes*. México D.F: Nayarit.
- Jones, R., y Sasser, N. (1995). Patient satisfaction in emergency medicine. *Emerg. Med. J.* 21: 528-532.
- Johnson, D., y Fornell, C. (2004). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, España: PEARSON Prentice Hall.
- Johnson, D., Anderson, M., y Fornell, C. (1995). *Expectativas y determinantes de satisfacción*. México DF: Pearson educación.
- Ley general de salud – (2011) Ley N° 26842 *Derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo* D.S. 013-2006-S.A.Titulo 1°, titulo 4°, artículo 98°. Perú (p, 5-7)
- Llorens, F., y Fuentes, M. (2014). Calidad versus satisfacción: una evaluación de independencia, mediante un análisis factorial confirmatorio. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*.
- Liljander, R., y Strandvik, W.(1995). *Centro Nacional para la Investigación de la Calidad de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan* (Estados Unidos de Norteamérica)
- Liljander, R. (2004). *Gestión de la calidad del servicio a través de Indicadores Externos*. México D.F: Trillas
- Luna, T. (2013). *Elementos para Administrar a las organizaciones como Sistemas. La teoría de sistemas aplicada al desarrollo de las organizaciones. Segunda Edición*. Perú, Lima: Mantaro.

- Luft, B., y Hunt, Y. (2009). *One more time: How do you motivate employees?* . Bogotá: Harvard businessreview.
- Ministerio de Salud (2014). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Servicio de Salud*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/Peralvillo8/satisfaccin-del-usuario?related=1> 21/08/2015
- Ministerio de Salud (2016). *Informe sobre la Salud en el Mundo: Mejorar el desempeño en los servicios de salud* (Ginebra 27) Suiza. Recuperado del sitio de internet World Health Report 1211:[http://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_es.pdf?ua=1)
- Ministerio de Salud (2015). *Metodología para la elaboración de GPC. Documento Técnico. Dirección de Calidad de Salud* (Informe N° 414—2015-MINSA). Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/2015/ponencia/250915/3- documentos-Normativos-sobre-Uso-Elaboracion-GPC.pdf>
- Moliner, E., Berenguer, N., y Gil, P. (2001). *Políticas y Programas de Salud en América Latina. Problemas y Propuestas*. Santiago de Chile: CEPAL & Naciones Unidas. Recuperado de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6119/S051049\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6119/S051049_es.pdf?sequence=1) 10/08/2015
- Ninamango, E. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Neciosupt, G. (2016). *Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Novoa, C. (2014). Satisfacción del paciente post operado y calidad del cuidado de enfermería Hospital regional docente de Trujillo. Especialista en Centro quirúrgico. *Revista Cuidado Humano del Colegio de Enfermeros del Perú-*

- Consejo Regional II La Libertad*, (2) 7-18. Perú. Recuperado de <http://www.ceplalibertad.org.pe/web/attachments/article/251/revista2-2.pdf>
- Orrego, R. (2013). Calidad y humanización. *X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento continuo de la Calidad en Salud –IX Conferencia Nacional e Internacional de Calidad en Salud*. OPS/OMS. Trabajo presentado en la conferencia en Perú. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe>ix\\_conferencia>calidad\\_y\\_humanizacion.Dra Gomez OPS-16.pdf](http://www.minsa.gob.pe>ix_conferencia>calidad_y_humanizacion.Dra Gomez OPS-16.pdf)
- Oliver, R. L. (2009). Customer satisfaction research. En R. Grover, & M. Vriens, *The Handbook of Marketing Research: Uses, Misuses, and Future Advances* (pág. Chapter 27). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1)
- Parasumarán, Zeithaml y Berry (1993). "Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*, 1988 vol. 52, p. 46
- Pérez, C. *Métodos Estadísticos Avanzados con SPSS*. España: Prentice Hall.
- Portilla, J. (2017). *Percepción del paciente en calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Raúl Maldonado, Cayambe Pichincha 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
- Pasarello, G. (2014). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1):8-17. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131c.pdf>
- Powpaka, E. (2007). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de Enfermería. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17 (2), 97-102. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf>
- R.M. 527- 2011/Minsa (2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Perú (2da. ed.)(p, 88)

- R.M.727- 2011/ Minsa (2009) *Política Nacional de calidad* Perú (p, 58)
- Ramirez, C. (2017). (17 de Agosto del 2018 - 07:22am). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. El Comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/lima/ciudad/peruanos-desaprueban-atención-hospitales-minsa-y-essalud-noticia-1716362> 10/08/2018
- Ramírez, R., y Pimentel, F. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de la República Dominicana.
- Roemer, S., y Aguilar, V. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7ª. Ed.). Monterey, México: Thomson/South-Wester.
- Ríos, F. (2015). *Perspectiva de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Perspectiva de los usuarios, Lima, Enero-Febrero 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Sánchez, B. (2014). Evaluación de la calidad del cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Avances en Enfermería*, 31(1), 42- 51. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>
- Schneider, H. (2007). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management*, 17(1),
- Solís, F. (2015). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid; Ed. Díaz de Santos,
- Soria, J. (2015) *Administración hospitalaria*. (3ra. Ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (2004). *Administración*. 4ta Edición. México DF: Trillas.
- Tenorio, M. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María Del Triunfo UGEL 01 – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Valdivia, E. (2017). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España. Delta publicaciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?> 12/09/2018.

- Vera, H. (2016). *Cultura de calidad de servicio*. México: Editorial Trillas.
- Zacarías, A. (2012). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Zeithaml, V. A. (2017). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(2)

## **Anexos**

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 4: Base de datos de las variables

Anexo 5: Carta de presentación

Anexo 6: Certificado de validez del instrumento

Anexo 7: Constancia de registro del título

## **Anexo 1: Artículo científico**

### **La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018.**

**Cinthia Mory Asencios**

**ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### **Resumen**

La investigación presentó como objetivo Determinar la influencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018. Desarrollando los propósitos de establecer el grado de satisfacción de las personas que acuden en busca de atención médica inmediata ante las dolencias propias así como los de accidentes. Es un estudio de diseño no experimental correlacional causal, en el enfoque cuantitativo, tomando como unidad de análisis a las personas que acudieron a ser atendidos en la Unidad de Emergencia, para la recolección de datos se aplicó el instrumento SERVQUAL adaptado para el estudio la misma que tiene validez y alta confiabilidad a través de la prueba por el software SPSS con el coeficiente Alpha de Cronbach. Las conclusiones indican que, el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), con un grado de libertad se confirmó que existe incidencia significativa de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Palabras claves:** Calidad de atención – Satisfacción del usuario.

#### **Abstract**

The objective of the research was to determine the influence of the quality of the administrative service on user satisfaction in the emergency unit of the Sergio Enrique Bernales Hospital - 2018. Developing the purposes of establishing the degree of satisfaction of the people who come for care immediate medical response to personal ailments as well as accidents. The objective of the research was to determine the influence of the quality of the administrative service on user It is a non-experimental causal correlational design study, in

the quantitative approach, taking as a unit of analysis the people who came to be attended in the Emergency Unit, for the data collection the SERVQUAL instrument adapted for the study was applied the same which has validity and high reliability through the test by the SPSS software with the Alpha coefficient of Cronbach. The conclusions indicate that, the coefficient of the binary logistic regression model is of 1,854 and the Chi squared coefficient of Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) lower than the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ), with a degree of freedom It was confirmed that there is a significant incidence of the quality of administrative service in the satisfaction of the user in the Emergency Unit of Hospital Sergio E. Bernales 2018, therefore the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

**Keywords:** Quality of attention - User satisfaction.

## **Introducción**

Uno de la grandes problemas que aqueja a la sociedad actual, es el nivel de atención percibido de los distintos servicios que brindan las organizaciones públicas, las cuales están vinculadas a la necesidad de los usuarios de la mayoría de la población, dentro de estas situaciones se encuentran los servicios de tratamiento de la salud de las personas, quienes acuden a diferentes nosocomios a fin de ser atendidos en las dolencias que padecen, considerando que se espera que dichos establecimientos estén conformados un equipo de profesionales que debe brindar un servicio de calidad de manera que esto ayude en la recuperación del paciente, a través de la condición emocional que se deriva de la calidad del trato que recibe. Por ello, la importancia de generar conocimientos desde la realidad del contexto dado que se trata de una problemática que afecta a la sociedad.

Portilla (2017) encontró correlaciones significativas entre la edad y la percepción del servicio, así como el sexo y los servicios que brindan satisfacción, sobre los niveles alcanzados. Aroca (2015) determinó en que la dimensión Tangibilidad, el 32% indico un bajo nivel de satisfacción, en los indicadores de calidad percibida de los médicos. Cubillo y Sánchez (2014) reiteraron en los servicios administrativos que dan facilidad sobre el uso de los registros médicos a fin de que pudiera realizar consultas complementarias en otras áreas de especialidad médica. Cañarejo y Pabón (2016), difundió que los problemas de salud de los pacientes, en el 82% es insatisfactoria sobre la atención recibida de parte de los servidores del Centro de Salud. Castelo (2015), indican que existe relación significativa entre la satisfacción del paciente con la calidad de atención del personal médico. Ramírez, y Pimentel (2016), establecieron que los niveles de gestión de las condiciones del servicio

médico son pésimos según el 56%, asimismo, se encontró que el tipo de servicio personal es moderado según el 48% con lo que se determina que la satisfacción del usuario está en función a la calidad de servicio.

En el contexto nacional Huarcaya (2015) determina que predomina el nivel regular de atención, siendo que para un porcentaje significativo es mala. Ninamango, (2014), encontró diferencias significativas entre las percepciones de los usuarios del servicio de emergencia y el usuario de consultorio externo. Huamán (2016) considera que el trabajo, las relaciones, la compenetración entre usuarios y especialistas es cordial y cubre en parte sus expectativas como paciente al ser atendido. Neciosupt (2016) reporta que los factores que implican con mayor nivel en la percepción de los usuarios, es la responsabilidad y tipo de atención oportuna, así como consideran que la limpieza y comodidad que brindan el personal médico y enfermera son determinantes de la calidad de atención percibida. Boza (2017) en la investigación titulada *“Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017”* determina que existe diferencias significativas entre la satisfacción que encuentra el usuario de especialidad tópico médico de emergencia

### **Calidad de servicio administrativo**

Vera (2016, p. 21), considera que Deming sostiene que la calidad consiste en realizar las actividades de manera efectiva, dentro del tiempo correcto, con el menor gasto de recursos y que el producto sea pertinente a la necesidad del cliente. También el estudio propuesto por Pasarello (2014, p, 57) describe que el término de calidad en el campo administrativo, representa la eficacia del servicio que recibe el usuario, respecto a la necesidad de cubrir sus requerimientos de atención ya sea de gestión de algún tipo de expediente, como de alcanzar una orientación sobre procedimientos técnicos que conlleven a cubrir los vacíos cognitivos o procedimentales. En la misma línea del campo administrativo Gilmore y Novaes (2013, p. 32) manifiestan que la concepción de calidad total, es el nivel o estándar de un producto o servicio que debe realizarse siguiendo los procedimientos establecidos dentro de los parámetros de la sociedad internacional de producción. Siguiendo con el análisis teórico, en el campo de la salud, para el Ministerio de Salud (2016, p. 3) la calidad es el resultado de la evaluación del servicio prestado en algún tipo de emergencia o urgencia médica, en la cual el paciente haya logrado alcanzar su tratamiento alejando todo tipo de peligro, hacia su integridad. Por tanto existe tres componentes claves dentro de la percepción de la calidad de servicio administrativo, que es el nivel de organización, las oportunidades y seguridad, así como del nivel de atención.

### **Bases teóricas de la satisfacción del usuario**

Para definir el concepto de Satisfacción del usuario, Gómez (2015, p. 38) indica que se puede remontar más de 50 años, ya que el impulso de la misma se inició en los años 1970, a razón del incremento de la industria donde se pone en el mercado la posibilidad de la oferta y la demanda en la cual nace el termino satisfacción del cliente, siendo desarrollado por Hunt (1982) así como el de Peterson y Wilson (1992) consideraron la base para determinar el grado de Insatisfacción.

Moliner, Berenguer y Gil (2001, p. 28) señala que la satisfacción es una variable singular por estar dentro de una condición intangible donde intervienen las sensaciones y percepciones a razón de experiencias anteriores que forman un grado de expectativa con la cual se fundamenta las acciones en el nivel cognitivo con la cual el termino confirmación toma auge y posicionamiento. En el Perú, Gómez (2015, p. 59) define que la satisfacción es la concepción de saberse satisfecho de una necesidad, con la cual se cumple su deseo de alcanzar algo o asumir una actividad deseada con la cual puede saciar las acciones establecidas y previstas dando solución con la cual se modifica el estado emocional valorando los alcances de la misma. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) también definen considerando los tres elementos, como el servicio así como la característica del producto en función al costo de la misma, sin embargo es necesario resumir y mencionar que si bien es cierto que todos coinciden por ello el aporte de Jones y Sasser (1995) aclaran el concepto de satisfacción basado desde la condición psicológica de lograr colmar la necesidad en la cual intervienen el servicio, la reparación y la experiencia, dicho aspecto se alarga con el apoyo de otros teóricos, en la cual Johnson y Fornell (2004) estructuran las bases que regulan la determinación de los niveles de satisfacción a nivel cuantitativo, por ello, desarrolla su situación de la percepción en razón de las experiencias en la compra y la utilidad del producto siendo solución a la necesidad prevista.

### **Percepción de la satisfacción del cliente**

En el análisis de la determinación de Jimenez, Terriquez, y Robles, (2005, p. 76), los aspectos de la concepción de la satisfacción se concentran en los extremos de la percepción y de la expectativa respecto a los procedimientos que se desprende de las acciones que se presenta en la sociedad, ya que para que exista una acción es que se debe convivir en sociedad, para ello, se establecen en el enfoque de la gestión comercial.

La capacidad de análisis de las acciones administrativas se generan dentro de las concepciones de manejo del servicio de la salud, donde la administración juega un rol principal, ya que está inmerso dentro de las acciones de la intervención profesional en el tratamiento de los pacientes, por ello, para este estudio, se asume el constructo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, quien propuso la evaluación de la calidad mediante cinco aspectos partiendo del nivel de percepción de la “Deficiencias” del servicio para la cual estructuro la determinación de la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones con las posibles anomalías que ocurren al interior de la institución que en este caso se trata de la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, las cuales pueden interpretarse como un mal servicio que brinda a los pacientes cuando en esta caso se trata de la posición entre la vida y la muerte.

#### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

A decir de Parasuraman, Zeithaml y Berry este componente se refiere a toda la estructura que compone el sistema, se gesta en función a la estructura y los recursos y el tipo de servicio que se puede observar, y poner en contacto con los sentidos captando la materia de manera objetiva.

#### **Dimensión 2: Fiabilidad en la Eficiencia del servicio**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) describió este componente fundamentando la forma como se realiza el trabajo, en la cual se debe tener la rigurosidad del cuidado de los procedimientos del servicio, es decir que tenga alta confianza y certeza del buen trabajo o servicio, dado que siendo el mejor propósito la mejora está en función al producto así como la optimización de la capacidad operativa de los trabajadores.

#### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron este componente en función al perfil que debe tener el trabajador o servidor, la misma que interrelaciona la competencia humana y la capacidad técnica, por ello establece que el servidor debe poseer la disposición para hacer las cosas de manera efectiva, ayudando a los pacientes así como mostrando las habilidades necesarias para ser eficiente en los procedimientos de trabajo que se realiza dentro del sistema de trabajo.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron este concepto considerando indicadores que muestran la capacidad de manejo del conocimiento, la capacidad social y el dominio del ambiente con la cual el trabajador demuestra que sabe hacer las cosas y que utiliza los

medios correspondientes compartiendo su optimismo de lograr el resultado esperado para solucionar el problema.

### **Dimensión 5: Empatía**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en el SERVQUAL precisa que este componente articula el grado de interrelación entre el servidor y el usuario, en la cual existe un nivel de comunicación que genera confianza, así como se valora el tipo de información y la asimilación del proceso de consolidación de la necesidad que debe ser colmada por el usuario, ya que la confianza y la apertura respetuosa son resultados de esta situación.

De lo descrito en el contexto del estudio del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales situado en la localidad de Collique Comas, se estructura la siguiente interrogante **Problema general**: ¿De qué manera la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018? Para dar respuesta se formuló la **Hipótesis general**: La calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018, siendo el **Objetivo general**: Determinar el nivel de incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018

### **Metodología**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un estudio de diseño no experimental de corte transversal, en la cual se rige el procedimiento sincrónico de análisis de dos variables concatenadas entre sí, por la cual se produce una relación causal, se trata de un estudio básico, en la cual el propósito es ir incrementando los conocimientos como producto de la generación de los procesos de investigación, el método específico hipotético deductivo en razón del planteamiento de la hipótesis y su correspondiente prueba con datos recolectados de manera directa dentro del enfoque Cuantitativo. La población del estudio estuvo conformada por el total de 216 usuarios del servicio de médico en la Unidad de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales de la localidad de Comas registradas en los meses de Octubre del 2018. Se aplicó un muestreo probabilístico simple. Después del

cálculo correspondiente, tuvimos una muestra constituida por 138 personas, la técnica adecuada para recolectar datos de esta naturaleza es la Encuesta. En este caso se encuestó a los usuarios de la Unidad de emergencia del hospital Sergio E, Bernal, se utiliza el instrumento SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988, que en su estructura presenta 5 componentes de evaluación, compuesto por indicadores de eficiencia que evalúan las Expectativas y las Percepciones, articuladas a un total de 22 ítems, distribuidos en cada uno de los componentes destinados a evaluar el desempeño de los servidores respecto a la Calidad de gestión administrativa integrados a los Aspectos tangibles (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems) Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems y Empatía (5 ítems); asimismo, el instrumento considera una calificación de 1 a 7 puntos indicando que 1 representa el nivel más bajo de calificación, mientras que 7 es el nivel más alto de calificación. Para el análisis de datos se recurrió al método de datos estadístico descriptivo e inferencial, para ello se elaboró una data y luego se procedió a la determinación de la estadística descriptiva e inferencial.

## Resultados

En el presente estudio se encontró: En la tabla, se observa que el nivel predominante de la calidad de servicio administrativo es Moderado (57,2%) mientras que el nivel Alto alcanza al 31,9%, observándose a un 10,9% en el nivel bajo

### *Distribución de frecuencias de los niveles de la calidad de servicio administrativo*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	43-79	15	10.9
	Moderado	80-116	79	57.2
	Alto	117-154	44	31.9
	Total		138	100.0

### *Distribución de frecuencias de los niveles percibidos en la satisfacción de atención al usuario*

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	98	70,1
	Satisfecho	40	28,9
	Total	138	100.0

En la tabla, se observa que la mayoría de los usuarios del servicio de atención en Emergencia del Hospital Sergio Bernal, está insatisfecho (70,1%), mientras que solo el 28,9% se encuentra satisfecho de la calidad de atención.

### Prueba de hipótesis

Para el estudio se planteó lo siguiente:

**Ho:** La calidad de servicio administrativo y no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

**Hi:** La calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

*Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018*

#### *Análisis multivariado (Variables que están en la ecuación)*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	Calidad de servicios administrativos	1.854	.390	22.597	1	.000	6.383
	Constante	-5.241	.978	28.689	1	.000	.005

a. Variables especificadas en el paso 1: Calidad de servicios administrativos.

El coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad indica que a mejor calidad de servicio administrativo mayor nivel de satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital Sergio Bernales en el año 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula confirmado que la calidad de servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018

### Discusión

Respecto a los resultados del objetivo general el coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ( $X^2 = 22,597$ ,  $p$ -valor = 0.000) con un grado de libertad, se afirma que existe incidencia significativa de la calidad de servicio que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018 en la satisfacción del paciente, lo que quiere decir que el tipo de atención así como todo el ambiente, incide directamente en la percepción y expectativa del usuario, al respecto se concuerda con la conclusión de Ninamango, (2014), quien encontró diferencias significativas entre las percepciones de los usuarios del servicio de emergencia y el usuario de consultorio externo, ya que consideran que en la consulta externa existe mayor compromiso de trabajo de calidad. También puede explicarse en función a la conclusión de Huamán (2016) quien

describe que la mayoría de encuestados asigna el nivel buena a la atención del servicio, ya que consideran que el trabajo, las relaciones, la compenetración entre usuarios y especialistas es cordial y cubre en parte sus expectativas como paciente al ser atendido.

### **Conclusiones**

El resultado general del estudio en función al objetivo general determinó que con un valor de Chi cuadrado ( $X^2 = 13,532$ ,  $p$ -valor = 0.001), con 2 grados de libertad y una probabilidad ( $p$ -valor = 0.000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), se confirmó que existe incidencia significativa de la calidad de servicio que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018 en la satisfacción del paciente, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

### **Referencias**

- Aroca, M. (2015). *Percepción de los usuarios en torno a la satisfacción con la calidad de la atención en salud prestada en el Hospital Universitario del Valle Evaristo García*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Bastidas, J. (2016). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Bogotá: (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Boza, P. (2017). *Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Cañarejo, L., y Pabón, H. (2016). *Grado de satisfacción del cliente con la atención prestada por los enfermeros en el Centro de Salud de Pueblo Baja*. (Tesis de maestría). Universidad de Equinoccial de Quito.
- Castelo, N. (2015). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia del circuito de salud integral, registro Egas ciudad Santo Domingo de los Tsachilos*. (Tesis de maestría). Universidad de San Andrés de Quito.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Huamán, S. (2016), *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I José Soto Cadenilla Chota – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo.

- Huarcaya, L. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad José María Arguedas de Andahuaylas.
- Ninamango, E. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Neciosupt, G. (2016). *Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1)
- Parasumarán, Zeithaml y Berry (1993). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*, 1988 vol. 52, p. 46
- Portilla, J. (2017). *Percepción del paciente en calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Raúl Maldonado, Cayambe Pichincha 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
- Ramírez, R., y Pimentel, F. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de la República
- Ríos, F. (2015). *Perspectiva de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Perspectiva de los usuarios, Lima, Enero-Febrero 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### La calidad del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES				
<p>1.4.1. Problema General ¿De qué manera la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018?.</p> <p>1.4.2. Problemas específicos PE.1. ¿De qué manera la organización del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018?.</p> <p>PE.2. ¿De qué manera la oportunidad y seguridad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018?.</p> <p>PE.3. ¿De qué manera la atención del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018?.</p>	<p>1.7.1. Objetivo general Determinar el nivel de incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p> <p>1.7.2. Objetivos específicos OE.1. Describir el nivel de incidencia de la organización del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p> <p>OE.2. Explicar el nivel de incidencia de la oportunidad y seguridad del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p> <p>OE.3. Determinar el nivel de incidencia de la atención del servicio administrativo en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p>	<p>1.6.1. Hipótesis general La calidad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p> <p>1.6.2. Problemas específicos HE.1. La organización del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p> <p>HE.2. La oportunidad y seguridad del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p> <p>HE.3. La atención del servicio administrativo incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2018.</p>	Variable 1. Calidad de servicio				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel ó Rango</b>
			<b>Organización</b>	Infraestructura Mobiliario Sistema de información Personal calificado	1, 2, 3, 4,5,6,7,8,9	Sistema de puntuación 1 a 7	Bajo Moderado Alto
<b>Oportunidad y seguridad</b>	Tiempo de espera Oportunidad Privacidad Confianza	10, 11, 12, 13,14,15,16,17	Sistema de puntuación 1 a 7	Bajo Moderado Alto			
<b>Atención</b>	Empatía y eficiencia.	18, 19, 20, 21, 22	Sistema de puntuación 1 a 7	Bajo Moderado Alto			
Variable 2. Satisfacción del usuario							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel ó Rango</b>			
<b>Elementos tangibles</b>	1. Atracción visual de instalaciones físicas. 2. Apariencia de equipos. 3. Apariencia o aspecto 4. Materiales asociados al servicio.	1 2 3 4	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción Insatisfacción			
<b>Fiabilidad</b>	5. Cumplir lo prometido. 6. Sincero interés en resolver problemas. 7. Realizar buen servicio desde 8. Brindar el servicio en tiempo 9. Servicio sin errores.	5 6 7 8 9	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción Insatisfacción			
<b>Capacidad de respuesta</b>	10. Cumplir plazos prometidos. 11. Prontitud en el servicio. 12. Disponibilidad para ayudar siempre. 13. Disposición para aclarar dudas.	10 11 12 13	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción Insatisfacción			
<b>Seguridad</b>	14. Inspirar confianza. 15. Inspirar seguridad. 16. Cortesía. 17. Conocimiento para responder preguntas.	14 15 16 17	Sistema de puntuación 1 a 7	Satisfacción Insatisfacción			
<b>Empatía</b>	18. Horarios convenientes. 19. Atención	18 19	Sistema de puntuación	Satisfacción Insatisfacción			

			<p>personalizada. 20 1 a 7</p> <p>20. Enfocados en el 21</p> <p>servicio. 22</p> <p>21. Interés y</p> <p>preocupación genuina.</p> <p>22. El personal entiende</p> <p>las necesidades.</p>
--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DE ANALISIS
<p><b>3.3.1. Tipo de estudio</b> Investigación Sustantiva. El presente estudio es una investigación de tipo ex postfacta, pues se trató de conocer si la variable 1, Calidad de servicio incide en la variable dependiente satisfacción del usuario, explicando las relaciones causales entre ellas.</p> <p><b>3.3.2. Diseño de estudio</b> Este estudio tiene un diseño no experimental porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos</p> <p>El diseño se resume en el siguiente gráfico:</p> <p>Dónde: M = Es la muestra de estudio. O = Las observaciones en cada una de las dos variables. X = Variable independiente = Calidad de servicio administrativo Y = Variable dependiente = Satisfacción del usuario r = Coeficiente de Correlación</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo constituida por 216 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales correspondiente al segundo semestre del año de 2018.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra para éste estudio fue extraída de la población de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales correspondiente al primer semestre del 2018. Se aplicó un muestreo probabilístico simple. Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para variables cualitativas y poblaciones finitas:</p> $n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N-1) + Z^2pq}$ <p>Después del cálculo correspondiente, tuvimos una muestra constituida por 138 personas que fueron extraídos de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, correspondiente al primer semestre 2018.</p> <p>Para extraer la muestra se hizo un listado y se asignó un número a cada usuario de la población, luego se seleccionó a los sujetos de la muestra aleatoriamente a través del programa computacional SPSS.</p>	<p><b>Técnica: Encuesta</b> Se realizó una encuesta de forma individual a 138 usuarios extraídos del total de personas registradas, seleccionados por muestreo probabilístico simple para explorar la calidad de servicio percibida por los usuarios y el nivel de satisfacción de los mismos.</p> <p><b>Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio</b> El instrumento se elaboró tomando como base el cuestionario multidimensional SERVQUAL, usado por aproximadamente tres décadas para medir calidad de servicio en empresas prestadoras de servicios, con un alto nivel de confiabilidad y validez, creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988. El cuestionario consta de dos secciones: la primera para explorar expectativas y la segunda para explorar percepciones de calidad de servicio. Cada sección tiene 22 enunciados, dividida en cinco dimensiones: Aspectos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), responsabilidad (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems).</p>	<p>En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva de medidas de tendencia central entre dos variables calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario, se construyó categorías para las variables para poder determinar los objetivos de la investigación.</p> <p>Para la prueba de hipótesis se utilizara la fórmula de análisis de regresión logística binaria.</p> <p>Se realizara la introducción de los datos de cada instrumento en la "matriz base", se procesara y analizara la información de manera automática utilizando, además del software señalado anteriormente, una computadora de última generación.</p> <p><b>Nivel de significación</b> Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05.</p>

### Anexo 3: Instrumento de las variables Escala de percepción de calidad de servicio administrativo

<b>N° Encuesta :</b>	<b>FECHA:</b>	
Estimado usuario, estamos interesados en conocer su calificación del servicio administrativo en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>		
1. Edad		
2. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la calidad del servicio que usted recibe en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

#### BLOQUE I: LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

N°	Ítems	Puntajes						
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>							
1	Que las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	1	2	3	4	5	6	7
2	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	1	2	3	4	5	6	7
3	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales debería poseer instalaciones y mobiliario físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
4	Que los materiales asociados con los servicios que brinden el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
5	El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	1	2	3	4	5	6	7
6	Que cuando un usuario tiene un problema en el procedimiento, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales el personal debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
8	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluya el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procure mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
	<b>DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD</b>							
10	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del	1	2	3	4	5	6	7

	Hospital Sergio E. Bernales prometen a los usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.							
11	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
12	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están dispuestos para aclarar dudas de sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales les inspira confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15	Los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se sienten seguros en sus gestiones y/o procedimientos en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
16	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tratan con cortesía a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
	<b>DIMENSIÓN: ATENCIÓN</b>							
18	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
19	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales precisa tener funcionarios y trabajadores que brinden atención personalizada a sus pacientes cuando sea requerida.	1	2	3	4	5	6	7
20	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entienda las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
22	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestre interés en los usuarios y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7

## BLOQUE II: Satisfacción del usuario

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Instrucciones:

De acuerdo a los cuidados que recibe en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?

N°	Ítems	Puntajes						
		DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES						
P1	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	1	2	3	4	5	6	7
P2	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo a los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
P3	El personal docente y administrativo del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales son actualizados, confiables y de buena apariencia	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
P5	Cuándo el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P6	Cuándo un usuario tiene un problema, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra un interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
P7	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
P8	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procura mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
P10	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a sus usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
P11	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
P12	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
P13	Los empleados (funcionarios) del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están dispuestos para aclarar dudas de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
P14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales inspiran confianza en los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
P15	Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la	1	2	3	4	5	6	7

	institución.							
P16	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tratan con cortesía a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
P17	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
P18	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene horarios de funcionamiento convenientes para sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
P19	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene funcionarios y trabajadores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	1	2	3	4	5	6	7
P20	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales está enfocado en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
P21	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entiende las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
P22	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra interés en los usuarios y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7

## ANEXO 4 Base de Datos

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO																											
N°	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN										DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD									DIMENSIÓN: ATENCIÓN							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	ST	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	ST	P18	P19	P20	P21	P22	ST	TOTAL	
1	4	2	5	3	2	2	2	2	2	24	4	4	4	3	3	3	5	5	31	4	4	2	2	2	14	69	
2	5	4	6	5	4	4	4	4	5	41	5	5	6	6	5	4	5	6	42	4	4	5	4	4	21	104	
3	7	5	6	6	3	1	3	6	6	43	6	5	7	5	5	6	6	6	46	7	6	6	7	1	27	116	
4	4	5	6	5	3	3	3	5	5	39	5	4	5	4	4	5	5	6	38	3	2	4	3	2	14	91	
5	5	5	6	4	4	3	4	3	5	39	4	5	5	6	6	6	5	6	43	4	5	6	4	6	25	107	
6	4	3	4	2	3	3	3	3	3	28	3	3	5	5	4	4	5	5	34	4	1	3	4	4	16	78	
7	5	2	7	5	6	6	7	7	7	52	7	7	7	7	7	7	7	7	56	5	2	7	5	7	26	134	
8	6	6	6	5	5	4	6	6	5	49	5	5	4	4	4	5	6	6	39	6	5	6	5	4	26	114	
9	4	3	7	4	4	3	4	3	4	36	6	5	6	3	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	20	91	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	6	6	27	111	
11	3	6	7	4	6	4	3	3	5	41	5	6	7	5	7	5	7	4	46	5	6	5	4	4	24	111	
12	4	4	6	7	3	3	6	5	4	42	7	5	6	6	7	3	6	7	47	3	5	5	5	4	22	111	
13	6	6	7	5	6	6	6	7	5	54	5	5	4	6	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	25	118	
14	3	7	5	3	4	3	2	4	3	34	5	4	3	5	4	4	6	7	38	6	4	5	4	3	22	94	
15	5	5	6	3	6	6	6	6	4	47	3	6	6	5	5	5	5	5	40	2	5	5	5	5	22	109	
16	6	6	4	3	6	6	6	6	6	49	5	5	5	5	6	6	6	4	42	6	6	6	6	6	30	121	
17	5	5	6	5	5	5	6	5	5	47	6	6	6	5	6	6	5	6	46	6	5	6	5	6	28	121	
18	4	5	6	6	6	6	4	6	4	47	5	6	5	5	4	4	6	6	41	6	6	6	4	5	27	115	
19	6	6	4	6	6	6	5	5	5	49	4	5	5	5	6	5	3	6	39	6	6	5	4	3	24	112	
20	6	6	6	7	6	3	4	3	3	44	5	5	5	5	6	5	5	6	42	4	6	5	3	5	23	109	
21	6	4	7	6	6	4	6	7	7	53	7	6	6	6	6	6	7	6	50	6	6	4	3	3	22	125	
22	5	3	6	6	3	5	6	7	6	47	6	5	6	6	6	5	6	7	47	3	6	6	5	5	25	119	
23	5	6	6	4	3	2	4	4	5	39	6	6	6	6	5	5	7	7	48	4	5	6	6	5	26	113	

24	6	4	7	6	4	5	4	4	5	45	3	5	4	3	6	4	5	5	35	1	4	4	3	3	15	95	
25	5	5	7	6	4	6	6	5	6	50	7	7	7	7	7	7	7	7	56	4	7	6	6	5	28	134	
26	5	6	6	6	6	6	6	6	6	53	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	30	131
27	3	3	6	3	3	4	4	3	3	32	4	5	6	6	6	6	5	6	44	5	5	5	4	4	23	99	
28	3	2	7	3	1	1	1	1	3	22	2	4	3	2	4	1	3	5	24	5	6	5	3	4	23	69	
29	7	3	3	5	4	5	6	6	5	44	5	6	6	6	5	7	7	7	49	5	5	7	5	6	28	121	
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	5	5	5	27	129	
31	5	5	5	5	5	6	4	5	6	46	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	30	124	
32	5	4	4	5	5	6	3	4	3	39	4	5	6	4	4	4	6	7	40	7	5	4	4	6	26	105	
33	7	6	7	7	1	7	7	1	2	45	7	7	7	5	7	7	6	7	53	6	7	7	6	7	33	131	
34	5	5	5	3	5	5	3	3	3	37	4	3	3	4	3	3	4	2	26	3	4	5	5	5	22	85	
35	4	4	5	5	3	4	3	2	4	34	4	4	4	4	3	4	4	5	32	5	4	5	4	6	24	90	
36	5	3	7	3	5	5	5	5	5	43	7	7	4	6	4	6	6	5	45	5	5	6	3	4	23	111	
37	4	4	7	5	4	4	5	3	5	41	5	3	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	93	
38	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39	4	4	4	5	6	4	6	6	39	5	5	5	5	3	23	101	
39	4	4	5	5	3	3	4	4	4	36	5	5	5	6	4	3	3	5	36	5	4	4	5	5	23	95	
40	6	6	5	6	2	1	3	5	2	36	6	4	6	5	5	2	6	6	40	3	5	5	3	5	21	97	
41	4	4	6	5	4	3	3	4	5	38	5	4	5	5	6	6	5	5	41	2	4	5	5	5	21	100	
42	6	6	4	6	6	5	6	5	5	49	5	5	6	6	6	6	6	46	6	2	6	6	6	6	26	121	
43	4	4	4	5	5	3	3	5	4	37	4	6	7	5	5	2	5	4	38	4	4	5	4	4	21	96	
44	7	1	1	4	1	3	2	2	2	23	2	2	2	1	4	4	5	3	23	1	5	1	1	1	9	55	
45	5	6	7	6	5	5	5	4	5	48	6	7	6	5	6	6	7	7	50	6	5	5	4	5	25	123	
46	6	5	7	7	5	5	5	5	5	50	5	6	6	6	7	7	5	5	47	6	6	6	5	6	29	126	
47	3	3	7	3	3	3	2	3	5	32	5	5	4	4	4	6	6	6	40	6	3	3	6	4	22	94	
48	7	7	7	3	5	5	5	5	3	47	5	5	5	5	4	5	5	7	41	4	2	1	1	1	9	97	
49	4	5	6	5	4	5	4	5	5	43	4	5	4	2	3	3	4	4	29	5	4	5	4	4	22	94	
50	5	5	7	6	6	5	5	5	5	49	5	6	6	5	5	5	6	6	44	6	6	6	6	6	30	123	

51	4	5	4	5	3	6	6	4	6	43	6	6	7	7	6	4	6	7	49	2	6	6	4	2	20	112
52	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41	5	5	5	5	4	4	4	5	37	3	4	4	3	4	18	96
53	4	4	7	4	3	3	5	5	6	41	5	4	4	4	5	4	5	6	37	6	5	5	5	5	26	104
54	4	4	5	4	3	2	2	2	6	32	2	6	7	6	6	6	6	5	44	6	2	5	5	4	22	98
55	4	3	6	5	4	6	5	4	6	43	7	6	6	4	5	5	6	6	45	3	4	4	3	3	17	105
56	7	7	7	7	6	5	4	6	6	55	6	6	6	6	7	7	7	6	51	6	7	7	7	7	34	140
57	5	5	5	5	1	2	5	5	5	38	5	5	6	6	5	2	5	6	40	6	4	4	5	3	22	100
58	2	3	6	6	6	6	6	6	6	47	6	6	6	5	6	5	6	6	46	6	5	2	2	1	16	109
59	6	6	6	6	6	5	3	2	3	43	5	3	3	4	4	6	6	5	36	4	2	3	6	6	21	100
60	5	5	5	4	2	6	6	6	6	45	6	6	6	3	3	1	4	4	33	4	3	1	1	4	13	91
61	5	6	4	6	7	4	3	7	7	49	3	5	6	6	6	7	7	7	47	7	7	6	6	6	32	128
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	5	4	4	4	3	3	3	30	3	3	3	3	3	15	72
63	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39	5	5	5	5	6	5	5	5	41	5	4	5	5	4	23	103
64	5	5	5	4	6	6	5	6	6	48	6	5	6	6	6	6	5	5	45	5	5	5	5	5	25	118
65	7	6	6	5	6	6	3	2	5	46	4	4	6	6	4	3	5	4	36	5	4	6	3	5	23	105
66	5	5	5	5	4	3	3	4	4	38	4	4	5	5	5	5	5	4	37	4	5	5	5	5	24	99
67	6	5	6	6	6	5	5	6	6	51	5	5	5	6	6	5	6	7	45	6	5	6	6	5	28	124
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	5	5	4	5	23	87
69	3	4	4	5	4	3	4	5	3	35	6	6	6	5	5	4	4	4	40	5	5	5	6	6	27	102
70	4	5	5	6	3	3	5	6	5	42	6	7	7	6	6	3	3	4	42	3	4	3	5	4	19	103
71	5	5	4	5	4	6	4	5	5	43	3	4	5	4	4	3	4	4	31	3	5	3	4	4	19	93
72	4	5	5	5	5	4	5	6	5	44	5	5	6	6	7	7	7	5	48	5	6	5	6	7	29	121
73	1	3	5	5	1	1	1	2	5	24	3	3	3	1	1	1	1	2	15	2	2	1	1	1	7	46
74	3	3	2	2	1	1	1	2	3	18	1	1	4	3	3	2	4	3	21	4	5	3	3	3	18	57
75	4	2	4	4	1	2	2	2	1	22	1	1	1	1	2	2	1	2	11	3	2	2	1	2	10	43
76	6	6	6	6	3	4	4	6	6	47	6	6	6	5	6	4	6	6	45	6	4	6	4	5	25	117
77	5	6	7	6	7	7	7	6	7	58	5	6	4	5	3	1	2	5	31	4	5	6	5	6	26	115

78	3	2	4	3	2	2	2	2	3	23	5	4	4	4	1	1	4	4	27	1	5	4	4	2	16	66
79	4	6	6	6	4	1	4	2	2	35	4	1	2	2	4	1	4	4	22	2	1	4	4	3	14	71
80	4	4	6	6	3	3	5	5	3	39	4	4	4	3	6	5	6	6	38	6	5	6	5	4	26	103
81	2	2	2	2	2	2	2	2	5	21	3	2	2	2	3	3	2	5	22	4	3	4	3	4	18	61
82	4	5	5	6	5	5	6	6	5	47	6	5	6	6	7	5	5	6	46	4	5	6	6	7	28	121
83	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	64
84	5	6	7	5	5	5	5	6	5	49	5	6	6	6	6	5	6	6	46	6	6	6	6	5	29	124
85	5	5	7	6	6	6	6	6	5	52	4	6	6	7	6	6	7	7	49	6	7	7	7	6	33	134
86	5	6	5	5	4	4	5	4	5	43	3	4	5	4	6	5	5	6	38	5	5	5	5	3	23	104
87	5	5	6	5	2	4	5	4	4	40	6	4	5	6	6	7	7	6	47	6	6	4	4	4	24	111
88	5	4	5	4	3	3	4	4	4	36	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	5	5	5	4	23	96
89	4	5	5	6	4	5	5	5	6	45	6	6	5	5	6	5	6	6	45	5	5	5	5	5	25	115
90	4	5	5	4	6	5	4	5	4	42	4	5	5	5	5	3	4	5	36	2	1	3	3	3	12	90
91	4	5	6	5	4	5	4	6	5	44	3	3	4	4	5	4	4	4	31	5	5	5	4	5	24	99
92	5	5	6	5	6	5	5	5	6	48	6	7	7	6	6	5	6	6	49	6	6	6	6	6	30	127
93	6	5	5	6	6	6	5	7	6	52	6	6	6	7	6	6	5	6	48	6	6	6	6	5	29	129
94	6	3	4	5	6	4	3	5	4	40	6	3	5	4	6	4	3	5	36	3	5	7	5	3	23	99
95	7	5	5	4	7	6	5	4	5	48	6	5	6	6	6	5	6	7	47	5	5	6	7	6	29	124
96	7	7	7	7	6	7	5	7	4	57	7	3	2	2	7	1	4	5	31	3	4	3	5	4	19	107
97	5	4	4	5	4	5	5	4	6	42	4	5	5	3	5	4	5	4	35	5	4	5	5	5	24	101
98	5	4	5	4	5	6	3	3	4	39	4	3	4	5	4	5	6	3	34	4	3	5	3	4	19	92
99	5	4	4	3	3	3	6	6	5	39	5	5	4	6	6	5	4	4	39	6	5	5	6	6	28	106
100	5	6	5	5	6	5	5	6	5	48	7	6	6	6	7	7	7	7	53	7	7	7	7	7	35	136
101	5	7	7	7	5	5	4	6	4	50	5	4	5	6	4	5	5	4	38	4	5	5	5	6	25	113
102	5	5	5	5	5	5	7	7	5	49	5	5	6	6	7	4	5	7	45	6	5	6	6	7	30	124
103	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43	5	4	6	5	5	5	5	5	40	5	5	6	5	5	26	109
104	5	5	6	5	6	6	4	7	6	50	7	5	6	6	6	7	7	7	51	7	6	6	6	6	31	132

105	3	3	4	5	4	4	3	3	3	32	6	6	6	7	6	5	5	6	47	6	7	4	5	6	28	107
106	4	5	6	5	5	5	5	5	3	43	5	6	7	7	6	2	4	4	41	2	3	5	4	1	15	99
107	5	5	7	6	5	5	6	5	5	49	5	6	5	6	6	6	5	6	45	5	5	5	5	5	25	119
108	4	4	4	5	5	6	5	5	5	43	4	5	6	5	6	5	4	5	40	5	5	5	5	5	25	108
109	5	5	3	5	5	5	6	4	5	43	6	5	3	4	6	4	5	6	39	5	5	6	5	6	27	109
110	6	7	6	6	6	6	6	6	6	55	6	6	7	7	6	7	6	7	52	7	7	7	7	7	35	142
111	5	5	5	6	6	5	4	4	5	45	5	5	4	6	6	5	6	6	43	5	6	6	5	6	28	116
112	5	5	4	4	1	1	2	2	2	26	2	2	2	3	4	5	6	3	27	3	1	5	3	3	15	68
113	4	4	6	6	4	4	5	6	5	44	5	4	5	5	6	5	6	5	41	5	5	5	4	6	25	110
114	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7	7	7	7	7	7	7	7	56	7	7	7	7	7	35	154
115	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7	7	7	7	7	7	7	7	56	7	7	7	7	7	35	154
116	5	5	5	6	6	7	7	7	7	55	7	7	7	6	5	6	5	6	49	6	6	6	6	6	30	134
117	3	4	7	4	4	4	5	5	4	40	5	6	6	6	5	4	6	6	44	6	6	5	5	6	28	112
118	6	5	6	6	5	4	5	5	6	48	5	6	5	6	6	5	6	5	44	6	6	5	6	5	28	120
119	6	7	7	7	7	7	5	5	5	56	5	5	5	5	4	7	7	7	45	7	6	5	5	4	27	128
120	1	3	3	3	5	5	5	6	6	37	6	6	7	5	6	5	6	4	45	5	2	3	3	3	16	98
121	4	4	6	4	2	3	3	3	4	33	4	4	4	4	5	4	5	5	35	6	5	5	4	4	24	92
122	6	6	7	6	6	6	6	6	6	55	7	7	7	7	6	5	5	6	50	6	7	7	7	7	34	139
123	7	6	7	7	5	6	6	7	7	58	6	7	7	7	6	7	7	7	54	6	7	6	6	7	32	144
124	3	2	4	3	3	1	3	1	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	10	48
125	5	4	3	4	3	3	4	4	5	35	3	6	6	4	5	4	4	5	37	3	6	5	6	5	25	97
126	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	6	6	6	4	7	6	5	6	46	3	4	5	4	3	19	99
127	5	5	5	5	5	5	6	6	6	48	5	5	5	5	6	5	5	6	42	5	4	5	5	5	24	114
128	4	4	4	4	4	2	2	3	3	30	3	4	4	3	5	4	4	2	29	2	4	4	3	2	15	74
129	4	4	7	5	5	3	6	5	7	46	7	6	6	7	7	5	7	7	52	5	4	6	5	6	26	124
130	3	4	3	7	4	6	7	4	3	41	7	5	3	7	3	5	4	5	39	3	5	4	7	3	22	102
131	4	4	4	3	4	2	4	4	4	33	5	4	4	5	4	3	2	3	30	4	4	5	4	4	21	84

132	4	4	3	4	3	4	5	5	4	36	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	4	5	4	4	22	93
133	2	2	3	2	3	4	3	4	4	27	4	3	6	6	5	5	6	7	42	1	4	2	2	4	13	82
134	5	6	6	6	5	6	6	5	6	51	5	6	7	7	6	6	6	7	50	6	4	5	7	6	28	129
135	6	6	5	6	6	6	6	4	6	51	5	6	6	5	6	6	5	7	46	7	6	6	6	6	31	128
136	6	6	6	5	4	6	6	4	5	48	4	7	7	7	6	7	7	7	52	6	6	7	6	6	31	131
137	3	3	3	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	86
138	4	2	5	5	6	5	5	5	4	41	7	5	6	4	5	7	5	6	45	5	6	7	4	7	29	115

BASE DE DATOS DE VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO																												
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD						RESPONSABILIDAD					SEGURIDAD					EMPATÍA						TOTAL
	E1	E2	E3	E4	ST	E5	E6	E7	E8	E9	ST	E10	E11	E12	E13	ST	E14	E15	E16	E17	ST	E18	E19	E20	E21	E22	ST	
1	7	7	7	7	28	7	6	5	5	5	28	7	7	7	5	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	145
2	6	6	5	7	24	6	6	5	6	6	29	7	6	7	5	25	7	6	7	7	27	7	7	7	6	6	33	138
3	7	7	6	7	27	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	153
4	6	6	7	6	25	7	4	6	7	5	29	5	4	7	6	22	7	6	6	7	26	6	4	5	6	7	28	130
5	7	7	6	6	26	5	6	5	6	5	27	6	6	7	6	25	6	5	6	6	23	7	7	6	7	7	34	135
6	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	153
7	7	7	7	7	28	5	7	7	5	5	29	7	5	7	7	26	7	7	6	7	27	7	7	7	6	7	34	144
8	7	7	5	5	24	5	6	6	5	4	26	5	5	6	6	22	6	6	6	5	23	5	5	6	5	5	26	121
9	7	7	4	6	24	7	7	7	7	6	34	6	7	7	7	27	7	7	7	6	27	7	7	7	6	6	33	145
10	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	4	7	7	7	25	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	151
11	7	7	7	6	27	7	6	7	4	3	27	7	7	5	7	26	6	5	7	5	23	7	6	7	6	4	30	133
12	6	7	5	7	25	6	6	5	6	5	28	5	7	6	7	25	7	6	6	6	25	7	7	6	7	6	33	136
13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
14	7	7	7	7	28	7	7	5	7	7	33	7	5	7	7	26	6	7	7	5	25	5	5	7	7	7	31	143
15	5	7	7	6	25	4	5	5	5	5	24	1	6	6	7	20	7	5	7	6	25	5	7	7	7	7	33	127
16	7	7	7	6	27	6	7	5	6	6	30	6	7	7	7	27	6	6	7	6	25	6	6	7	6	7	32	141
17	7	7	6	6	26	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	7	6	7	6	26	7	6	7	7	7	34	140
18	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
19	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	5	6	6	23	6	6	6	6	6	30	131
20	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	132
21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	132

22	7	7	7	7	28	7	6	7	7	2	29	6	7	6	7	26	7	7	6	7	27	7	7	7	7	6	34	144
23	7	7	6	7	27	6	6	6	6	7	31	7	6	5	6	24	6	7	7	7	27	6	6	7	6	7	32	141
24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	132
25	6	7	6	4	23	5	5	6	5	6	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	5	6	7	6	5	29	135
26	6	7	6	7	26	7	7	6	7	6	33	6	6	6	6	24	6	6	6	7	25	6	5	6	6	6	29	137
27	4	7	7	7	25	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	151
28	6	6	5	7	24	6	7	6	6	5	30	4	6	6	6	22	7	7	7	7	28	7	7	7	6	6	33	137
29	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
30	6	5	7	7	25	7	5	7	6	7	32	6	7	6	7	26	6	7	7	7	27	6	7	7	6	7	33	143
31	5	5	5	5	20	5	5	5	7	7	29	5	5	5	6	21	6	5	7	7	25	6	6	6	5	5	28	123
32	7	7	6	7	27	7	6	6	7	6	32	7	7	7	7	28	6	6	7	7	26	6	6	6	7	7	32	145
33	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
34	5	6	5	6	22	5	4	5	6	6	26	5	7	6	7	25	7	6	4	7	24	6	6	7	6	6	31	128
35	6	5	4	5	20	5	4	5	4	5	23	5	5	7	6	23	6	6	6	6	24	5	6	6	5	6	28	118
36	5	5	5	6	21	6	5	5	5	6	27	6	6	5	5	22	5	6	6	6	23	6	6	5	5	6	28	121
37	7	7	7	5	26	6	7	6	7	6	32	7	7	7	6	27	6	6	7	7	26	7	7	7	6	7	34	145
38	7	6	7	7	27	6	7	5	5	6	29	6	6	6	5	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	121
39	7	7	6	7	27	7	6	7	6	6	32	6	7	7	7	27	6	7	7	6	26	7	6	7	7	7	34	146
40	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	153
41	6	6	6	5	23	5	6	4	6	5	26	5	6	5	6	22	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	125
42	5	5	5	6	21	6	6	5	5	3	25	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	124
43	7	6	6	7	26	7	6	7	7	7	34	6	7	6	7	26	6	7	7	7	27	7	7	7	7	7	35	148
44	3	4	7	1	15	1	2	3	5	3	14	6	6	4	2	18	4	2	3	2	11	4	1	3	5	2	15	73
45	6	4	5	6	21	5	4	5	6	5	25	6	5	4	5	20	6	6	6	7	25	6	6	5	4	6	27	118

46	6	6	5	5	22	6	7	6	5	5	29	5	6	6	6	23	6	6	7	7	26	6	6	7	7	7	33	133
47	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	132
48	7	7	7	7	28	7	7	7	6	5	32	7	6	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	150
49	5	5	7	6	23	7	6	7	7	5	32	6	7	7	7	27	6	7	7	7	27	6	7	7	7	6	33	142
50	5	7	6	7	25	7	7	6	6	5	31	5	6	6	6	23	7	5	6	6	24	6	6	7	6	7	32	135
51	7	5	6	7	25	7	6	6	1	1	21	7	6	6	2	21	6	7	6	7	26	6	7	6	7	7	33	126
52	5	7	6	6	24	6	6	6	7	6	31	6	6	6	7	25	7	7	6	7	27	6	6	7	7	7	33	140
53	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
54	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
55	4	5	4	6	19	3	3	3	7	7	23	7	7	7	7	28	6	6	6	7	25	7	6	6	6	7	32	127
56	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
57	7	7	7	5	26	5	5	5	7	6	28	6	6	6	6	24	7	7	7	6	27	6	7	7	7	7	34	139
58	5	6	7	7	25	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	151
59	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	6	7	34	153
60	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	132
61	5	7	5	6	23	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	149
62	3	4	5	5	17	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	85
63	7	6	6	6	25	5	6	6	5	6	28	6	5	6	6	23	5	6	6	6	23	6	5	6	5	5	27	126
64	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	132
65	7	7	7	5	26	1	4	2	4	4	15	5	5	6	6	22	3	4	4	7	18	5	6	4	5	4	24	105
66	6	7	7	7	27	6	3	3	4	5	21	5	7	6	7	25	7	6	7	6	26	4	7	7	7	6	31	130
67	6	5	6	7	24	7	6	6	6	5	30	5	5	6	6	22	6	5	6	7	24	6	7	7	6	6	32	132
68	7	7	4	7	25	5	7	7	7	7	33	6	6	7	6	25	7	7	7	6	27	7	6	7	6	7	33	143
69	7	7	7	7	28	7	7	6	7	6	33	7	5	4	5	21	5	4	5	4	18	4	4	6	4	4	22	122

70	5	6	6	7	24	7	7	6	4	6	30	5	7	7	7	26	6	7	5	6	24	6	7	7	7	7	34	138
71	7	3	6	4	20	6	3	4	5	6	24	4	5	3	4	16	4	2	4	6	16	3	5	4	3	4	19	95
72	5	6	6	5	22	6	7	3	4	3	23	5	5	6	6	22	5	4	7	7	23	7	5	7	7	5	31	121
73	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
74	7	6	7	7	27	5	7	7	7	5	31	6	6	7	7	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	147
75	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
76	7	7	7	6	27	7	6	7	7	7	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	152
77	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
78	7	7	7	7	28	7	6	6	6	6	31	6	7	7	7	27	7	6	7	7	27	7	7	7	7	7	35	148
79	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
80	7	6	7	6	26	7	6	7	6	7	33	6	7	6	7	26	6	7	6	7	26	6	7	6	7	6	32	143
81	5	6	6	6	23	6	6	5	6	5	28	6	5	5	6	22	6	6	5	6	23	6	6	6	6	6	30	126
82	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	153
83	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	7	16	7	7	7	7	7	35	91
84	7	6	7	6	26	6	7	6	6	6	31	7	6	7	7	27	7	6	7	7	27	6	6	7	7	5	31	142
85	6	6	6	7	25	7	7	6	6	6	32	7	6	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	146
86	6	7	7	7	27	7	6	7	7	7	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	152
87	7	7	7	7	28	4	3	4	3	6	20	3	4	7	6	20	7	7	7	6	27	5	5	5	5	6	26	121
88	7	7	6	7	27	7	5	6	6	6	30	6	6	5	5	22	6	5	7	7	25	7	7	6	6	6	32	136
89	7	7	7	7	28	6	7	7	7	6	33	7	6	7	7	27	7	6	7	7	27	7	6	7	6	7	33	148
90	7	7	6	7	27	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	152
91	7	7	5	7	26	7	7	6	7	7	34	6	5	7	7	25	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	148
92	6	6	6	6	24	6	7	6	6	4	29	6	6	6	5	23	5	5	6	5	21	6	6	6	4	6	28	125
93	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	7	6	6	6	25	6	6	6	5	23	6	6	6	6	6	30	140

94	7	6	6	6	25	6	5	6	5	4	26	6	7	6	5	24	6	6	6	5	23	6	7	6	5	6	30	128
95	3	4	5	5	17	3	3	3	5	4	18	5	5	6	5	21	4	5	4	6	19	3	4	6	6	6	25	100
96	7	7	7	7	28	5	7	4	6	3	25	5	4	4	5	18	6	6	4	5	21	6	6	5	5	6	28	120
97	3	4	6	4	17	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	4	3	5	4	20	96
98	7	7	6	7	27	7	7	7	7	7	35	6	5	7	7	25	7	6	7	7	27	7	7	7	7	7	35	149
99	5	5	5	3	18	4	4	5	5	6	24	5	4	5	4	18	6	3	6	6	21	4	5	5	5	4	23	104
100	3	3	5	4	15	6	4	3	5	5	23	4	4	6	6	20	6	6	6	5	23	6	6	5	5	5	27	108
101	7	7	7	7	28	5	5	4	6	4	24	5	4	5	6	20	4	5	5	4	18	4	5	5	5	6	25	115
102	7	7	7	7	28	7	7	6	7	5	32	6	7	7	7	27	7	7	7	7	28	7	6	6	6	6	31	146
103	6	7	7	7	27	7	6	6	7	7	33	6	6	7	6	25	7	7	7	6	27	7	6	7	6	7	33	145
104	5	7	7	6	25	7	7	6	7	7	34	6	7	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	149
105	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
106	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
107	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
108	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	153
109	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
110	7	6	6	6	25	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24	6	6	6	7	25	7	7	7	7	7	35	139
111	7	7	6	7	27	6	7	7	7	7	34	7	6	7	7	27	7	6	6	7	26	6	7	7	7	7	34	148
112	7	7	7	7	28	7	6	6	7	7	33	7	7	6	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	151
113	7	7	7	5	26	5	6	4	4	5	24	5	6	4	6	21	6	4	5	4	19	5	4	5	4	6	24	114
114	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
115	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
116	7	5	5	5	22	5	5	5	6	6	27	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	127
117	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154

118	7	6	7	5	25	6	5	6	6	5	28	5	6	6	3	20	5	6	5	6	22	5	4	5	6	5	25	120
119	5	5	6	7	23	6	7	6	6	6	31	6	6	6	6	24	7	7	7	6	27	6	6	6	4	4	26	131
120	5	6	4	6	21	3	6	7	7	7	30	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	142
121	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
122	5	7	5	6	23	7	6	6	6	6	31	7	6	7	6	26	6	5	5	6	22	7	7	7	7	7	35	137
123	7	7	7	7	28	7	7	6	6	6	32	7	7	6	7	27	7	6	7	7	27	7	7	7	7	7	35	149
124	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
125	1	4	7	7	19	5	7	7	3	5	27	4	5	4	6	19	5	3	5	4	17	6	5	4	5	6	26	108
126	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	154
127	5	6	6	5	22	5	5	4	5	5	24	6	5	6	7	24	6	6	6	6	24	6	5	6	5	6	28	122
128	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	7	22	7	5	6	7	7	32	119
129	6	7	7	6	26	7	6	6	7	7	33	7	7	7	7	28	7	7	6	7	27	7	7	7	7	6	34	148
130	1	3	5	4	13	6	7	3	5	4	25	4	5	7	5	21	3	3	5	6	17	4	6	3	3	4	20	96
131	1	2	3	2	8	1	4	5	4	3	17	1	7	7	7	22	7	7	6	7	27	7	2	7	7	6	29	103
132	4	4	6	5	19	5	4	5	6	4	24	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	6	5	21	90
133	4	6	5	5	20	6	5	6	6	5	28	4	5	7	7	23	7	6	6	5	24	7	6	6	7	6	32	127
134	7	7	7	7	28	7	7	6	7	6	33	6	6	7	7	26	7	7	7	7	28	7	6	7	7	6	33	148
135	5	6	6	5	22	5	6	6	6	5	28	6	7	6	6	25	6	5	7	6	24	7	6	7	6	6	32	131
136	4	4	7	4	19	3	3	6	6	5	23	4	6	6	7	23	6	6	7	7	26	6	4	6	5	7	28	119
137	7	5	6	6	24	7	7	7	5	1	27	7	7	6	1	21	5	2	5	6	18	2	6	6	6	6	26	116
138	5	7	7	7	26	6	4	4	6	3	23	5	5	7	4	21	6	6	5	6	23	4	6	5	4	5	24	117

**Anexo 5: Carta de presentación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 06 de Diciembre de 2018

Carta P. 0821-2018-EPG-UCV-LN

**MC. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS**  
DIRECTOR GENERAL  
**Hospital Nacional Sergio E. Bernales**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CINTHIA MORY ASENCIOS identificado con DNI N.° 41795073 y código de matrícula N.° 7001182372; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES - 2018**

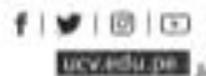
En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



5580186



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**Nota Informativa N°. 542 -OF-ADEI-HSEB-2018.**

A : Dr. Julio Antonio Silva Ramos  
Director General del Hospital Sergio E. Bernales

Asunto : Autorización para aplicación de Instrumento de Proyecto de Tesis

Ref. : CARTA P.0821-2018-EPG-UCV-LN, Exped. N°020084-2018/HSEB

Fecha : 19 DIC 2018

Mediante el presente es grato saludarle y en atención al documento de la referencia, el Jefe de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, solicita se le autorice a la Estudiante: **MORY ASENCIOS Cinthia**, la aplicación del Instrumento de su Proyecto de Tesis Titulado: **"La Calidad del Servicio Administrativo en la Satisfacción del usuario en la Unidad de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales- 2018"**.

Al respecto, esta Jefatura luego de revisar su Proyecto de Investigación, no tiene inconveniente en aceptar lo solicitado.

Atentamente,

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES  
CALLE CHILANO 10000A PIURA  
PIURA - PERU  
TEL: 0874 400000 FAX: 0874 400000



PERÚ Ministerio de Salud

HOSPITAL NACIONAL  
"SERGIO E. BERNALES"

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Comas, 21 DIC 2018

**OFICIO N° 2822-2018-DG-HNSEB**

Señor Doctor  
**CARLOS VENTURO ORBEGOSO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte  
Presente

**Asunto** : Autoriza aplicación de Instrumento de proyecto de tesis  
**Referencia** : Carta P. 0821-2018/EPG-UCV-LN  
(Expediente N°020084-2018-HSEB)

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y con relación al documento de la referencia y de acuerdo a lo informado por la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación mediante Nota Informativa N°542-OF-ADEI-HSEB-2018, hago de su conocimiento que se autoriza a la señorita **CINTHIA MORY ASENCIOS**, la aplicación del instrumento de su proyecto de tesis "**LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES - 2018**".

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
MAG. JUAN ANTONIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR GENERAL  
C/O P. 18373

**Anexo 6: Certificado de validez del instrumento**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**
**BLOQUE I: EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la calidad servicio administrativo que usted espera recibir en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Ítems							SUGERENCIA
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Que las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓		✓		✓		
2	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓		✓		✓		
3	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales debería poseer instalaciones y mobiliario físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
4	Que los materiales asociados con los servicios que brinden el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	✓		✓		✓		

5	El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓	✓	✓		
6	Que cuando un usuario tiene un problema en el procedimiento, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales el personal debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	✓	✓	✓		
7	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.	✓	✓	✓		
8	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluya el servicio en el tiempo prometido.	✓	✓	✓		
9	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procure mantener el servicio exento de errores.	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD</b>						
10	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a los usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	✓	✓	✓		
11	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	✓	✓	✓		
12	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a sus pacientes.	✓	✓	✓		
13	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están	✓	✓	✓		

	dispuestos para aclarar dudas de sus pacientes.						
14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes le inspiran confianza a los usuarios.	✓		✓		✓	
15	Los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes se sienten seguros en sus gestiones y/o procedimientos en la institución.	✓		✓		✓	
16	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes tratan con cortesía a los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN: ATENCIÓN</b>						
18	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓	
19	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes precisa tener funcionarios y trabajadores que brinden atención personalizada a sus pacientes cuando sea requerida	✓		✓		✓	
20	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	✓		✓		✓	

21	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entienda las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestre interés en los usuarios y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	✓		✓		✓		

**BLOQUE II: PERCEPCIONES DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Instrucciones:

De acuerdo a los cuidados que recibe en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
P1	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	✓		✓		✓		
P2	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo a los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
P3	El personal docente y administrativo del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	✓		✓		✓		
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales son actualizados, confiables y de buena apariencia	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
P5	Cuándo el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
P6	Cuándo un usuario tiene un problema, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra un interés sincero en solucionarlo.	✓		✓		✓		
P7	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.	✓		✓		✓		

P8	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓	✓	✓	
P9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procura mantener el servicio exento de errores.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P10	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a sus usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	✓	✓	✓	
P11	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	✓	✓	✓	
P12	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los pacientes.	✓	✓	✓	
P13	Los empleados (funcionarios) del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están dispuestos para aclarar dudas de los pacientes.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
P14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales inspiran confianza en los usuarios.	✓	✓	✓	
P15	Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la institución.	✓	✓	✓	
P16	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tratan con cortesía a los usuarios.	✓	✓	✓	

P17	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los usuarios.	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
P18	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene horarios de funcionamiento convenientes para sus usuarios.	✓	✓	✓		
P19	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene funcionarios y trabajadores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	✓	✓	✓		
P20	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales está enfocado en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	✓	✓	✓		
P21	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entiende las necesidades específicas de sus usuarios.	✓	✓	✓		
P22	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra interés en los usuarios y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lluisa Leandro Abur ..... DNI: 72469265 .....

Especialidad del validador: Estadístico .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de Diciembre del 2018

  
 .....  
 Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

### BLOQUE I: EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la calidad servicio administrativo que usted espera recibir en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Ítems							SUGERENCIA
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Que las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓		✓		✓		
2	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓		✓		✓		
3	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales debería poseer instalaciones y mobiliario físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
4	Que los materiales asociados con los servicios que brinden el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	✓		✓		✓		

5	El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓	✓	✓	
6	Que cuando un usuario tiene un problema en el procedimiento, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales el personal debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	✓	✓	✓	
7	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.	✓	✓	✓	
8	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluya el servicio en el tiempo prometido.	✓	✓	✓	
9	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procure mantener el servicio exento de errores.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD</b>					
10	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a los usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	✓	✓	✓	
11	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	✓	✓	✓	
12	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a sus pacientes.	✓	✓	✓	
13	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están	✓	✓	✓	

	dispuestos para aclarar dudas de sus pacientes.						
14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes le inspiran confianza a los usuarios.	✓		✓		✓	
15	Los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes se sienten seguros en sus gestiones y/o procedimientos en la institución.	✓		✓		✓	
16	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes tratan con cortesía a los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN: ATENCIÓN</b>						
18	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓	
19	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes precisa tener funcionarios y trabajadores que brinden atención personalizada a sus pacientes cuando sea requerida.	✓		✓		✓	
20	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bemaes deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	✓		✓		✓	

21	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entienda las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestre interés en los usuarios y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	✓		✓		✓		

**BLOQUE II: PERCEPCIONES DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Instrucciones:

De acuerdo a los cuidados que recibe en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
P1	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	✓		✓		✓		
P2	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo a los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
P3	El personal docente y administrativo del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	✓		✓		✓		
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales son actualizados, confiables y de buena apariencia	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
P5	Cuándo el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
P6	Cuándo un usuario tiene un problema, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra un interés sincero en solucionarlo.	✓		✓		✓		
P7	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.	✓		✓		✓		

P8	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓	✓	✓	
P9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procura mantener el servicio exento de errores.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P10	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a sus usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	✓	✓	✓	
P11	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	✓	✓	✓	
P12	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los pacientes.	✓	✓	✓	
P13	Los empleados (funcionarios) del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están dispuestos para aclarar dudas de los pacientes.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
P14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales inspiran confianza en los usuarios.	✓	✓	✓	
P15	Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la institución.	✓	✓	✓	
P16	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tratan con cortesía a los usuarios.	✓	✓	✓	

P17	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los usuarios.	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
P18	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene horarios de funcionamiento convenientes para sus usuarios.	✓	✓	✓		
P19	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene funcionarios y trabajadores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	✓	✓	✓		
P20	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales está enfocado en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	✓	✓	✓		
P21	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entiende las necesidades específicas de sus usuarios.	✓	✓	✓		
P22	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra interés en los usuarios y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

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

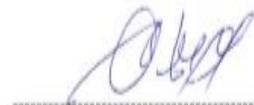
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manocho Rivera Alejandro    DNI: 32903439

Especialidad del validador: Neofarmacólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**
**BLOQUE I: EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO**

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la calidad servicio administrativo que usted espera recibir en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Ítems	SUGERENCIA					
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Que las políticas públicas de administración del personal tanto administrativo como asistencial, son comunicadas a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓		✓		✓	
2	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el cumplimiento de sus funciones, y para beneficio de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓		✓		✓	
3	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales debería poseer instalaciones y mobiliario físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓	
4	Que los materiales asociados con los servicios que brinden el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	✓		✓		✓	

5	El personal administrativo y asistencial es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones en el servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.	✓	✓	✓	
6	Que cuando un usuario tiene un problema en el procedimiento, en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales el personal debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	✓	✓	✓	
7	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.	✓	✓	✓	
8	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluya el servicio en el tiempo prometido.	✓	✓	✓	
9	Que el personal en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procure mantener el servicio exento de errores.	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD</b>				
10	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a los usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	✓	✓	✓	
11	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	✓	✓	✓	
12	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a sus pacientes.	✓	✓	✓	
13	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están	✓	✓	✓	

	dispuestos para aclarar dudas de sus pacientes.					
14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales le inspiran confianza a los usuarios.	✓		✓		✓
15	Los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se sienten seguros en sus gestiones y/o procedimientos en la institución.	✓		✓		✓
16	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tratan con cortesía a los usuarios.	✓		✓		✓
17	Los funcionarios y trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓
<b>DIMENSIÓN: ATENCIÓN</b>						
18	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓
19	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales precisa tener funcionarios y trabajadores que brinden atención personalizada a sus pacientes cuando sea requerida.	✓		✓		✓
20	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	✓		✓		✓

21	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entienda las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
22	Que en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestre interés en los usuarios y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	✓		✓		✓		

**BLOQUE II: PERCEPCIONES DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Instrucciones:

De acuerdo a los cuidados que recibe en la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
P1	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	✓		✓		✓		
P2	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo a los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
P3	El personal docente y administrativo del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	✓		✓		✓		
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales son actualizados, confiables y de buena apariencia	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
P5	Cuándo el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
P6	Cuándo un usuario tiene un problema, el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra un interés sincero en solucionarlo.	✓		✓		✓		
P7	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.	✓		✓		✓		

P8	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓	✓	✓	
P9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales procura mantener el servicio exento de errores.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
P10	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales prometen a sus usuarios, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	✓	✓	✓	
P11	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	✓	✓	✓	
P12	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los pacientes.	✓	✓	✓	
P13	Los empleados (funcionarios) del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales siempre están dispuestos para aclarar dudas de los pacientes.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
P14	El comportamiento de los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales inspiran confianza en los usuarios.	✓	✓	✓	
P15	Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la institución.	✓	✓	✓	
P16	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tratan con cortesía a los usuarios.	✓	✓	✓	

P17	Los funcionarios y trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los usuarios.	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
P18	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene horarios de funcionamiento convenientes para sus usuarios.	✓	✓	✓	
P19	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales tiene funcionarios y trabajadores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	✓	✓	✓	
P20	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales está enfocado en brindar el mejor servicio a sus usuarios.	✓	✓	✓	
P21	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales entiende las necesidades específicas de sus usuarios.	✓	✓	✓	
P22	El servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales muestra interés en los usuarios y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eduardo Bejarán Lebrón DNI: 40293070

Especialidad del validador: Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de Diciembre del 2018



Firma del Experto Informante.

**Anexo 7: Constancia de registro del titulo**



## Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN  
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE  
BERNALES - 2018”**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

**Br. MORY ASENCIOS CINTHIA**

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Postgrado.

Se expide la presente.



.....  
Dña. Isabel Menacho Vargas  
Jefa de Investigación

Los Olivos, 05 de diciembre de 2018



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Abner Chávez Leandro, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018" de la estudiante: Cinthia Mory Asencios; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 20% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Enero del 2019

---

Abner Chávez Leandro  
22469265

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1058014365&o=1063423299&lang=es

feedback studioCynthia Mory Asencios d\_de\_emergencia\_del\_Hos... /0 < 2 de 10 > ?



**La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales - 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

**Br. Cinthia Mory Asencios**

Página: 1 de 84    Número de palabras: 23370    Text-only Report    High Resolution    Activado

12:04  
12/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Mory Asencios Cinthia
D.N.I. : 41795073
Domicilio : Calle Bernardo Monteagudo N°200 Dpto. Tal
Teléfono : Fijo : Móvil : 993029487
E-mail : Cinthiamory@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

[ ] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mory Asencios Cinthia

Título de la tesis:

LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]
[ ]

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 06/04/19.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CINTHIA MORA ASENCIOS

INFORME TITULADO:

LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL SERGIO ENRIQUE BERNALES- 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: \_\_\_\_\_

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Handwritten Signature]

\_\_\_\_\_  
 FIRMAR DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN