

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud (Essalud) del Hospital II de Abancay, 2019

Presentado por:

María Elena Medina Ayquipa

Para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“TESIS”

**“CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD
(ESSALUD) DEL HOSPITAL II DE ABANCAY, 2019”**

Presentado por **María Elena Medina Ayquipa**, para optar el Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Sustentado y aprobado el 11 de agosto del 2022, ante el jurado evaluador:

Presidente:

Dr. Daniel Amílcar Pinto Pagaza

Primer Miembro:

Dra. Silvia Soledad Lopez Ibañez

Segundo Miembro:

Mg. David Barnial Acosta

Asesor :

Mg. Máximo Soto Pareja

Agradecimiento

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito, en especial a mi hija por ser el motor y motivo de mi superación, a mis padres por confiar, por los valores y principios que me han inculcado, finalmente a mis amigos por el apoyo diario.



Dedicatoria

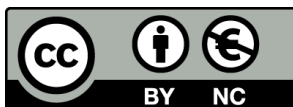
A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mi hija quien con su nacimiento me enseñó el amor más puro y verdadero. A mi madre quien me guió siempre en la vida y su apoyo incondicional para mi superación profesional, inculcándome la valentía para luchar por mis objetivos y no temer las adversidades de la vida. Finalmente quiero dedicar esta tesis a toda mi familia por sus consejos y palabras de aliento para lograr mis sueños y metas



“Calidad Percibida y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia en el Seguro Social de Salud (Essalud) del Hospital II de Abancay, 2019”

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema.....	5
1.2. Enunciado del problema.....	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos.....	8
1.2.3. Justificación de la investigación	8
CAPÍTULO II	10
OBJETIVOS E HIPOTESIS	10
2.1. Objetivos de la investigación	10
2.2.1. Objetivo general.....	10
2.2.2. Objetivos específicos	10
2.2. Hipótesis de la investigación.....	10
2.2.1. Hipótesis general	10
2.2.2. Hipótesis específicas.....	11
2.3. Operacionalización de variables.....	12
CAPÍTULO III	13
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
3.1. Antecedentes	13
3.2. Marco teórico	17
3.2.1. Calidad.....	17
3.2.2. Satisfacción del usuario	25
3.3. Marco conceptual	29

CAPÍTULO IV.....	31
METODOLOGÍA.....	31
4.1. Tipo y nivel de investigación	31
4.1.1. Tipo de investigación.....	31
4.1.2. Nivel de investigación	31
4.2. Diseño de investigación.....	31
4.3. Descripción ética de la investigación	32
4.4. Población y muestra.	32
4.4.1. Población	32
4.4.2. Muestra	32
4.4.3. Técnicas de muestreo.....	32
4.4.4. Tamaño y cálculo de muestra	33
4.5. Procedimiento.....	34
4.6. Técnica e instrumentos	34
4.6.1. Técnica.....	34
4.6.2. Instrumento	34
4.7. Análisis estadístico	34
CAPÍTULO V	35
RESULTADOS Y DISCUSIONES	35
5.1. Análisis de resultados	35
5.2. Contrastación de hipótesis.....	42
5.3. Discusión	47
CAPÍTULO VI.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
6.1. Conclusiones	51
6.2. Recomendaciones	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable.....	12
Tabla 2	Resultados acumulados de la variable calidad percibida.....	35
Tabla 3	Resultados acumulados de la dimensión elementos tangibles	36
Tabla 4	Resultados acumulados de la dimensión fiabilidad.....	37
Tabla 5	Resultados acumulados de la dimensión capacidad de respuesta.....	38
Tabla 6	Resultados acumulados de la dimensión seguridad.....	38
Tabla 7	Resultados acumulados de la dimensión empatía	39
Tabla 8	Resultados acumulados de la variable satisfacción	40
Tabla 9	Resultados de la dimensión satisfacción con el servicio	41
Tabla 10	Resultados acumulados de la dimensión satisfacción general.....	41
Tabla 11	Resultados acumulados de la dimensión intenciones de comportamiento	42
Tabla 12	Resultados de la correlación entre las variables calidad percibida y satisfacción...	43
Tabla 13	Resultados de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción.....	44
Tabla 14	Resultados de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción.....	45
Tabla 15	Resultados de la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción.....	45
Tabla 16	Resultados de la correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción.....	46
Tabla 17	Resultados de la correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción	47



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de la calidad percibida del servicio	20
Figura 2: Modelo de las brechas de la calidad del servicio (Modelo SERVQUAL).	21
Figura 3: Niveles de satisfacción.....	28

INTRODUCCIÓN

Acoger servicios de calidad es importante, especialmente los servicios necesarios hacia el hombre, un ejemplo es la salud; no obstante, este servicio bastante criticado en nuestra región, primordialmente el servicio facilitado por el gobierno.

Las obligaciones en salud son prestaciones que los individuos generalmente exigen una vez que se hallan con problemas, principalmente cuando muestran los indicios avanzados, o que ya han sufrido cualquier percance y por consiguiente tienen que asistir por emergencia para ser atendidos. Los pacientes una vez que arriban a un centro de salud continuamente desean recibir servicios de calidad y en la totalidad de los casos no permanecen complacidos con los servicios brindados.

Una asistencia de calidad es determinada tal como una secuencia de atributos, letras y números, características, aspectos y otras evaluaciones humanas, en las que se hallan en un objeto estimado, que en la mayoría de los casos es un individuo, producto, proceso, estilo o funcionalidad institucional, la cual le otorgan un toque especial tanto al bien, servicio, así como a quien lo genera, por consiguiente, pasa a serpreciado o valorado comparativamente con terceros de su idéntica especie (Maqueda y Llaguno, 1995).

La calidad semeja a no poseer deficiencias en el servicio, lo cual se debería realizar perfecto inicialmente, ofreciendo aprobación a los beneficiarios que quieren recepcionar por lo solicitado, principalmente es soslayar una vez que se menciona los servicios, ya que dichos servicios son impalpables, por consiguiente, son imposibles de detectar tangiblemente para lograr equiparar. Las organizaciones todos los días ponen más y más esfuerzo, no obstante, es improbable evadir deterioros en los servicios y se expresa ejemplificando de retardos en vuelos, alimentos poco simpáticos o que no llenan las perspectivas de los huéspedes, gestos inoportunos por los individuos que asisten, etcétera. Las faltas se demuestran más, cuando el servicio se facilita directamente al comprador y por consiguiente se relacionan a diferentes puntos como la conducta del consumidor donde varios de los casos se enredan, y esto produce insatisfacción o generalidades en todo lo que hace referencia al servicio que se facilita (Hart, Heskett y Sasser, 1991).



La satisfacción está asociada generalmente con una emoción para ofrecer utilidad por parte de la conducta del ser humano, donde se le brinda bienes o servicios, por tal motivo, puede sentirse alegre o no al instante de utilizar algún servicio, por lo cual el individuo expone asentimientos o mostrando descontento por lo obtenido. Sobrellevando a la persona a concebir una complacencia al instante de usar el bien o servicio, pues la conducta se muestra luego (Civera, 2008).

La presente tesis posee una organización que se constituye de capítulos, tomando en cuenta la ordenanza de la universidad, el primer capítulo contiene el planteamiento del problema, en él se describe y formula el problema de investigación, además de la justificación correspondiente. En el segundo capítulo, se presentan los objetivos e hipótesis de investigación, adicional la operacionalización de variables.

El tercer capítulo, presenta los antecedentes, seguido del marco teórico y el marco conceptual que da sustento teórico de la presente tesis. En el cuarto capítulo se ha considerado la metodología seguida, en él se ha contemplado el tipo y nivel de investigación, diseño, la población y muestra estudiada, la técnica empleada y el instrumento aplicado, además del procesamiento estadístico seguido. En el quinto capítulo se considera los resultados a nivel descriptivo, inferencial y discusión de los resultados encontrados. En la sexta parte se ha considerado las conclusiones arribadas y recomendaciones dadas. Para culminar con las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.



RESUMEN

La investigación que se presenta tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud del Hospital II Abancay, 2019. La metodología ha seguido el enfoque cuantitativo, con nivel de investigación básica, el alcance fue correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo compuesta por 3671 pacientes que asisten en promedio de forma mensual al Hospital II de Es Salud-Abancay, la muestra fue determinada en 187 informantes, seleccionados de forma aleatoria, se aplicó un cuestionario con escala de Likert a través de la encuesta, procesando los datos con el programa estadístico SPSS, utilizando estadística descriptiva e inferencial, probando las hipótesis con la correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos a nivel descriptivo indican que en relación a la calidad los encuestados se encuentran medianamente de acuerdo un 50.3%, en lo que se refiere a satisfacción, los encuestados indican en mayor medida no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo un 36.4%; así mismo se ha obtenido una correlación positiva de 0,543, considerada moderada, con un nivel de significancia de $p=0,000$, que permite afirmar una relación positiva moderada entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud del Hospital II Abancay. Por lo que se concluye que la calidad percibida tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud públicos.

Palabras claves: *Calidad percibida, satisfacción, sector salud, usuarios.*



ABSTRACT

The main objective of the research presented was to determine the relationship between perceived quality and user satisfaction in the emergency service at the Social Health Insurance - EsSalud Hospital II Abancay, 2019. The methodology followed the quantitative approach, with a basic research level, the scope was correlational, with a non-experimental, cross-sectional design, the population consisted of 3671 patients who attend Hospital II of Es Salud-Abancay on average monthly, the sample was determined in 187 Informants, selected randomly, applied a questionnaire with a Likert scale through the survey, processing the data with the statistical program SPSS, using descriptive and inferential statistics, testing the hypotheses with Spearman's Rho connection. The results obtained at the descriptive level indicate that, in relation to quality, the respondents agree with a medium degree of 50.3%, in terms of satisfaction, the respondents indicate to a greater extent that they neither agree nor disagree with 36.4%; Likewise, a positive confirmation of 0.543 was obtained, considered moderate, with a significance level of $p=0.000$, which allows affirming a moderate positive relationship between perceived quality and user satisfaction in the Social Security emergency service. of Health - EsSalud Hospital II Abancay. Therefore, it is concluded that perceived quality has a significant relationship with user satisfaction in public health services.

Keywords: *Perceived quality, satisfaction, health sector, users.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Prestar servicios que sean percibidos de buena calidad, así como brindar satisfacción a los usuarios de estos servicios, hoy en día es la prioridad de las organizaciones sean privadas o públicas que orientan sus servicios al consumidor. Es por ello que muchos estudios están orientados a explicar el comportamiento a nivel teórico y empírico de estas variables, investigando sus antecedentes y consecuencias que producen en los distintos sectores como los de salud. En ese sentido se plantea que prestar servicios de calidad como satisfacer a los clientes de las prestaciones, brindará una aceptación y una recomendación por los servicios brindados.

En el sector salud, principalmente en los hospitales, como es el caso del Hospital II de ESSALUD Abancay, considerado como parte de la red asistencial de tipo “C”, por el Manual Institucional de la misma institución, se debe procurar cumplir con una serie de protocolos, que permitan garantizar la calidad de atención y lograr satisfacción en los clientes, asegurados por parte de los centros laborales donde prestan servicios o son asegurados beneficiarios como terceros.

El término calidad, es un criterio bastante estudiado, pues la localidad, todos los días tiene más ingreso a la información, primordialmente de la asistencia, que les posibilita equiparar con lo cual toman a diariamente. Lo preliminar no supone que este criterio sea diferente, sino que está prosperando y todos los días se pide bastante más de ella, y no únicamente se requiere calidad técnica, es decir, más que nada actos de calidad que el gastador o comprador logre notar al instante de entrar al local de expendio (Forrellat, 2014, p.180).

En temas de salud, la calidad es como la columna y muy importante que sobrelleva al gastador externo e interno aprecie de manera favorable o desfavorable la organización de salud, asimismo, se espera que sea fundamental en la mejoría de enfermo, del mismo modo hacia los parientes que lo rodean y población (Torres y Torres, 2016).



Tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial y la OCDE, en un esfuerzo unido publicaron en el año 2018, un estudio conjunto para 17 naciones en vías de progreso, en la cual manifiesta que la calidad en los servicios de tipo sanitario son muy deficientes, y esto está obstaculizando el adelanto y por ende las mejoras en los regímenes asistenciales de salud a nivel mundial (Infosalud, 2018).

El caso en el Perú no es distinto a eso que muestra todo el mundo, por otro lado, se posee un sistema con carencias muy serias y bastante antiguo; tanto a grado privado, en la cual existe poca cobertura, primordialmente por los bajos niveles de afiliaciones poblacional, mejor no mencionar del sector público, tal como MINSA y ESSALUD que se prueba día a día los monumentales inconvenientes que combaten. Para el 2015, un 75,1% de los pobladores peruanos se encuentran afiliados en algún seguro (45.1% por medio del SIS y 23.9% por EsSalud), en su mayoría en la zona rural los ciudadanos en un 77,1% están incorporados al SIS (Valdez Huarcaya, *et al*, 2016, p. 124).

Los primordiales inconvenientes los cuales confronta ESSALUD son las largas fases de aguardo para conseguir una citación o que se pueda planificar la participación como las cirugías, en los servicios que se prestan son de baja calidad, la poca empatía con los individuos que permanecen sufriendo ciertos males, la poca acogida de grupos especialistas para la atender los pacientes, medicamentos que son deficitarios o también poco adecuados para determinadas patologías, todo esto da pie a que se tenga un discernimiento con acentuada percepción de deficiente calidad en el servicio y por consiguiente sentirse insatisfechos a causa de los prestadores de salud (Redacción EC, 2017). Del mismo modo Valdez *et al*. (2016), plantean que los costos en materia de salud en lo público, encima de 35% se hacen con capital perteneciente al dinero del beneficiario, lo cual nos sugiere un insuficiente servicio de parte de la organización. (p. 123).

La defensoría del pueblo, sin embargo, en sus informes, muestra que uno de los inconvenientes más decisivo es la entrada a emergencia, pues un tercio a las que se encuestó para hacer el informe, opinaron que la entrada al servicio está determinando a hacer un definido pago antes de ser atendidos (Defensoría del Pueblo, 2016). Y dichos inconvenientes se muestran a lo largo del servicio en todo el país, debido a que es un servicio generalizado por el sistema en todas las regiones del territorio. Y en Apurímac no es impropio a este tipo de problemas.

En la capital apurimeña, el Hospital principal del seguro social, los usuarios que asisten a este centro, son mayormente porque cuentan con el seguro integral de salud y que



pertenecen a este régimen de contribución, como lo refiere la Ley 27056 en su Art. 1, 1.2. “Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos”.

Un estudio realizado por Bendezu y Medina (2018), encontraron que en el Hospital de EsSalud Abancay, la calidad de atención ha llamado bastante la atención por parte de toda la población, principalmente entre sus asegurados, verificando que la empatía se manifiesta solo en un 55.6% de los trabajadores, la fiabilidad en un 57.4%, la seguridad se manifiesta en un 81.5% de los individuos que participaron en la indagación, además consideran que la calidad percibida como buena por un 50% de los encuestados, mientras que el 75.9% consideran que el Hospital es limpio y ordenado, así mismo el 68.5% consideran que la iluminación es de buena calidad.

De los beneficiarios se puede coleccionar los próximos acotaciones, que los trabajadores en la totalidad de los temas no se reconocen por su calificativo, jamás oyen a los denominados cada vez que es necesario, continuamente se hallan atareados y si te atienden continuamente lo elaboran con prisa, no presentan paciencia e interés a los pacientes, no tienen en varios de los casos una descripción claramente de los inconvenientes de salud que muestran, y los espacios de emergencia no son confortables por lo contrario son espacios reducidos, son las contestaciones más frecuentes hacia las cuestiones de cómo ven los servicios del hospital.

Es predominante entonces dar servicios de calidad de tal forma que pueda saciar las expectativas de los beneficiarios, porque se tendrá como resultado grandes favores para las empresas, así como para los usuarios (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1986).

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué interacción hay entre los recursos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019?
- ¿Qué conexión coexiste entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019?
- ¿Qué relación existe entre la función de contestación y el agrado de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019?
- ¿Qué correspondencia hay entre la estabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019?
- ¿Qué relación concurre entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019?

1.2.3. Justificación de la investigación

La investigación se justifica por que pretende ahondar en el conocimiento desde el punto de vista empírico, acerca de la relación de la calidad percibida y satisfacción de los pacientes en el sector salud, lo que permitirá a nuevos investigadores tomar los resultados como antecedentes para seguir ahondando en la explicación de la calidad percibida y la satisfacción, a fin de mejorar teórica y empíricamente el estudio de estas variables. Por otro lado, también será la base para diversas investigaciones que se emprendan a futuro sobre estos temas, así como servirá para acrecentar el campo teórico de la calidad percibida y la satisfacción en servicios de salud en el Perú.

La investigación se justifica desde la perspectiva social porque abordará una problemática latente como es la atención de los pacientes en el sector salud, y sus conclusiones podrán contribuir, si se implementaran, a mejorar la percepción de la calidad de servicio que se brinda en este sector, así como implementar mejores prácticas para lograr satisfacción en los pacientes.

La investigación se justifica desde la perspectiva institucional, puesto que brindará mejores luces y explicación a los tomadores de decisiones e implementadores de acciones, a fin de mejorar sus prácticas de atención hacia los pacientes que recurren por diversos servicios.

Desde la perspectiva práctica la investigación se justifica porque abordará los principales problemas de calidad percibida y satisfacción de pacientes del servicio

de emergencia en el Seguro Social de Salud- EsSalud Hospital II Abancay, para estudiar su relación entre estas variables y recomendar acciones concretas de solución.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPOTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019.

2.1.2. Objetivos específicos

- Implantar la interacción existente entre los recursos perceptibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.
- Establecer la relación que coexiste entre la fiabilidad y la complacencia de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.
- Crear la correlación que hay entre la capacidad de contestación y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.
- Implantar la correlación existente entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.
- Instaurar la interacción existente entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.



2.2.2. Hipótesis específicas

- Hay una interacción significativa entre los recursos perceptibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.
- Existe una relación demostrativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.
- Coexiste una relación explicativa entre la función de contestación y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.
- Preexiste una relación demostrativa entre la estabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.
- Hay una interacción significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital de Es Salud Abancay, 2019.



2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 01: Calidad percibida	“La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos” (Imperatori, 1999).	Características relacionadas con la percepción del servicio de salud. Se refiere a la brecha entre la expectativa que se tiene versus la percepción del servicio (MINSA, 2003)	Elementos tangibles	• Instalación física • Apariencia del personal • Accesibilidad • Productos entregados • Profesionalidad • Puntualidad • Honestidad • Seguridad • Tiempo de espera
			Fiabilidad	• Disposición por resolver los problemas del cliente
			Capacidad de respuesta	• Confianza y seguridad • Igualdad y equidad • Grado de información • Educación y gentileza • Evaluación del servicio • Expectativa • Resultado
			Seguridad	
Variable 02: Satisfacción	Es un cambio de la mente del cliente que simboliza sus contestaciones emocionales, intelectuales y materiales frente a el acatamiento de un quiero o necesidad de indagación. Esta fase continuamente es un juicio y constructo de precio, debido a que se cotejan las expectativas y fines hacia los resultados conseguidos (Hernández Salazar, 2011).	Medida como la percepción del beneficiario de emergencia del Sanatorio Abancay II de EsSalud.	Empatía	
			Complacencia con el servicio	
			Satisfacción general	
			Propósitos de conducta	• Apreciación • Recomendación • Repetición

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacional

- a) Por un lado se tiene a Saturno, et al. (2016), en una investigación realizada acerca de complacencia y calidad percibida por allegados al sistema de salud de México. La metodología seguida contempló el uso de encuestas a pacientes de los servicios de salud a un total de 15 023 pacientes, se utilizó el SPSS para el procesamiento y presentación de resultados. Las conclusiones a las que arribaron fueron que medir la satisfacción es un proceso que se debe realizar con el propósito de efectuar con lo determinado en la norma y para obtener información que permita implementar políticas de mejora hacia los usuarios; así mismo se pudo determinar que los problemas reportados o percibidos están asociados negativamente con los indicadores de satisfacción, obteniendo indicadores por encima de 0.70 sobre todas las correlaciones realizadas en los distintos indicadores evaluados.
- b) Del mismo modo Hermida (2015) en su tesis intitulada “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2 Cuenca, 2014” en una universidad ecuatoriana, cuyo objetivo primordial ha sido evaluar como es la calidad de consultas externas, por medio de la comprobación del agrado percibido ante los servicios tomados. La metodología seguida ha sido de diseño descriptivo transversal, la muestra usada ha sido de 287 individuos, persiguiendo un muestreo probabilístico, las fichas se acopiaron con una encuesta. El análisis concluyó que coexiste un elevado nivel de satisfacción en lo cual tiene relación con servicios admitidos, hacia el solicitante de consultas externa en el centro de salud en estudio. Estos servicios que se prestan fueron catalogados por los encuestados con las categorías de buena, ideonea y optima. Entre los que se puede destacar son

los de odontología que presenta un valor de 92.8%, con un 85.71% farmacia, un 72.7% para laboratorio y psicología.

- c) Por otro lado Naranjo (2019) en una investigación que tituló “Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019” realizado en una universidad ecuatoriana, el propósito primordial de establecer la calidad en la atención que aprecian los clientes de la prestación de consulta, se persiguió un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, se tomó como informantes a 358 personas, para acopiar los testimonios se usó la técnica de encuesta, del mismo modo que un cuestionario de preguntas como instrumento, las reseñas conseguidas se dieron proceso utilizando un programa estadístico como es el SPSS. La averiguación dio como conclusión que la complacencia de los beneficiarios encuestados ha sido alta, logrando elevados resultados en lo cual tiene relación con satisfechos y bastante satisfechos. El personal del lugar es quienes han tenido una buena calificación, como segundo a la elaboración del personal, mientras tanto que lo menos competente ha sido espera.

3.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Además, se tiene el estudio realizado por Lostaunau (2018) denominado “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”. Cuyo objetivo principal fue “Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018”. Para este propósito se planteó como metodología un estudio con diseño no experimental, correlacional, con 93 usuarios de muestra, a quienes se les realizó una encuesta a través de un cuestionario. A nivel descriptivo se encontró que el 43% considera que la calidad es buena, entre las dimensiones la que mejor calificación obtiene es la empatía; en relación a la satisfacción un 46,2% considera estar satisfecho con los servicios que reciben. Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.
- b) Igualmente, Ramírez (2016) ejecuto una indagación acerca de la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa

Gema de Yurimaguas, 2016”, se propuso averiguar si esta relacionado la calidad en el servicio y si estan satisfechos los clientes, en este análisis se reflexionó como puntos metodológicos los próximos: el descriptivo correlacional, 30 personas como informantes, para la recolección de data se uso el cuestionario aplicado a traves de la encuesta. Esta indagación concluyó la existencia de una relación de 0.2705 entre las variables de estudio, lo cual conlleva a asegurar que a excelente servicio que se ofrece se posee más grande deleite por los pacientes, o sea en cuanto a mejor es el servicio ofrecido, más grande es la complacencia de los pacientes. De igual manera la interacción efectiva entre satisfacción y fiabilidad, o que muestra que a más grande confianza que se ofrece a la solución de inconvenientes que expresan los pacientes, se va a tener más grande satisfacción. Lo mismo ocurre una vez que se correlaciona la satisfacción del cliente y la estabilidad de la calidad.

- c) Camac (2018) en la indagación ejecutada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017”, que llevó a que consiguiera el nivel académico de Maestro en Gestión Pública, el propósito que guio su averiguación ha sido decidir la interacción entre la calidad de servicio y la agrado del cliente de la posta San Carlos en la zona de CRED de la jurisdicción de santa Anita 2017, Se persiguió un procedimiento descriptivo – correlacional, de diseño transversal, la muestra ha sido de 132 madres y otras personas con bebes que se aproximaban al espacio de CRED de 0 a 1 años, la encuesta fue útil como técnica y un cuestionario tipo Likert como herramienta. Llegando a las conclusiones que mucho la calidad de servicio como la satisfacción del cliente son habituales, fijando una correlación positiva de manera significativa moderada, con un Rho de Spearman de 0,685.
- d) Así mismo se tiene a Aguilar (2019) en su tesis “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019”, que tuvo como objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción global basado en la calidad percibida por los usuarios hospitalizados atendidos por el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte, 2019. La metodología que usó fue transversal a nivel descriptivo, utilizo el cuestionario SERVPERF, con 22 ítems, se aplicó a 75 usuarios hospitalizados. Los resultados obtenidos, fueron que la satisfacción



fue de 87,4% en los usuarios encuestados; la dimensión elementos tangibles obtuvo un calificativo de excelente en un 92,8% de los casos, la dimensión fiabilidad fue calificada como excelente por el 90,85%, además que a seguridad se le calificó como excelente por el 90%, la dimensión capacidad de respuesta fue calificada como buena por el 84,5% de los casos y empatía se le calificó como regular por el 78,85% de los encuestados.

- e) Por otro lado se tiene a Salazar (2021) que desarrollo su tesis titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020”. Que tuvo como objetivo principal “determinar la relación de la calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de centro obstétrico del Hospital el Triunfo, 2020”. En esta investigación se utilizó como metodología de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, al mismo tiempo transversal y de alcance correlacional; se utilizó a 132 informantes como muestra. Los resultados encontrados fueron que existe una correlación de 0,796, entre las variables estudiadas, la fiabilidad fue calificada como de nivel alto por el 65,9%, la eficacia en un 62,12% de nivel medio, la seguridad por un 86,36% como alta, la empatía se consideró en un 85,61% como alto, mientras que la satisfacción fue considerada como de nivel medio por el 59,85%. Concluye la investigación de encontrar un efecto grande entre la calidad percibida y la satisfacción de usuarias en parto humanizado.

3.1.3. Antecedente local

En el caso de Pastor (2019), quien averiguó aproxima de “Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019”, averiguación que hubo como objetivo primordial decidir la interacción entre la función de contestación y la satisfacción de los consumidores externos, indagación cuantitativa, elemental, de diseño transversal, de grado detallado correlacional, con una muestra de 198 clientes, usando la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento correspondientemente. En esta averiguación las primordiales conclusiones, hay una interacción positiva baja en medio de las variables estudiadas.



3.2. Marco teórico

3.2.1. Calidad

Muchos autores hablan acerca de la calidad, debido a que existe una vasta investigación que ha permitido desarrollar este concepto teóricamente, así como se ha probado empíricamente. Se conceptualiza a la calidad como la habilidad que tiene un sistema que le permite desenvolverse de forma fiable de manera sostenible durante el tiempo, con cierto nivel de desempeño, dentro de las organizaciones que prestan servicios (Dominguez C., 2006). Tomando a Kotler y Keller (2006), quienes plantean que al hablar de calidad se refiere a un conjunto de rasgos y características que son distintivos de un bien o un servicio, que va a determinar su capacidad que tienen de dar satisfacción a ciertas necesidades que estan presentes o que se pueden presentar (p.147).

Por otro lado, Armstrong y Kotler (2013), consideran que la calidad esta dada por las características que lleva un producto, dependiendo de la habilidad para satisfacer diversas necesidades que sean manifiestas o implícitas que tienen los consumidores (p.201). Por lo que este término se ha convertido ahora en un componente fundamental de las organizaciones modernas y se proyecta hacia el futuro como el mejor indicador de mejora de desempeño a nivel global (Evans y Lindsay, 2014, p, 26).

3.2.2. Normas ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad

En el caso de las organizaciones, en especial para la gestión de la calidad, estas deben implementar la Norma ISO 9001, 2015; esta es una norma de gestión de la calidad, que permite a las organizaciones que lo aplican, de manera estratégica mejorar su desempeño organizacional, además, es la base para lograr un desarrollo sostenible; la norma permite: a) proporcionar productos y servicios de calidad, b) aumentar la satisfacción de los clientes, c) identificar y solucionar riesgos y oportunidades que están asociados a las actividades que realiza y d) capacidad para demostrar la conformidad de los requisitos que se exige de un servicio (ISO, 2015).

La norma utiliza el enfoque de procesos, en el cual incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), además, del pensamiento que está basado en riesgos que pueden suceder. Propiciando que las instituciones planifiquen sus

procesos e interacciones. Este proceso permitirá a la organización garantizar los recursos adecuados identificando permanentemente las posibilidades de mejora y se pueda actuar inmediatamente. Por otro lado, el pensamiento basado en riesgos, es ideal para identificar las posibles desviaciones de lo que se ha planificado y de esta manera realizar las correcciones de manera inmediata (ISO, 2015).

Los principios que rigen esta norma internacional son: a) el enfoque orientado al cliente; b) liderazgo para realizar las actividades; c) lograr el compromiso de las personas; c) enfocarse en los procesos que se realizan; d) practicar la mejora permanente; e) tomar decisiones que estén basadas en la evidencia; y, f) gestionar las relaciones. En consecuencia, estos principios son de aplicabilidad a las organizaciones que se encargan de prestar servicios hacia la comunidad, como es el caso de los servicios de salud, que deben procurar para lograr la calidad, implementando la norma ISO 9001, con la finalidad de garantizar la calidad que se merecen los pacientes.

3.2.3. La calidad aplicada al sector salud

Diversos teóricos se han enfocado en proponer una base teórica de la calidad en la salud, se puede mencionar a Ipinza, (2007) que propone:

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

En el sector salud se considera a la calidad como la esencia presente en las diversas acciones o actividades, y se encuentra implícita en todo momento del desarrollo de un individuo, así como de la sociedad en su conjunto, por lo tanto, es fundamental en lo que se refiere a la salud (Secretaría de Salud, 2012, P. 11). Avedis (como se cito en Zurita 1996) plantea que la calidad en este sector, esta dada por el grado de los medios mas deseables deben utilizarse con la finalidad de lograr las mejoras en lo que se refiere a la salud (p.1). Tomando en cuenta el Programa de Calidad de Servicio de ESSALUD, Política y Sistema Integral de Gestión aprobadas mediante resolución de Gerencia General N° 771-GG-ESSALUD-2007 y su Directiva N° 006-GG-ESSALUD-2007, se plantea como una filosofía institucional el buen trato al asegurado, garantizando de esta manera la



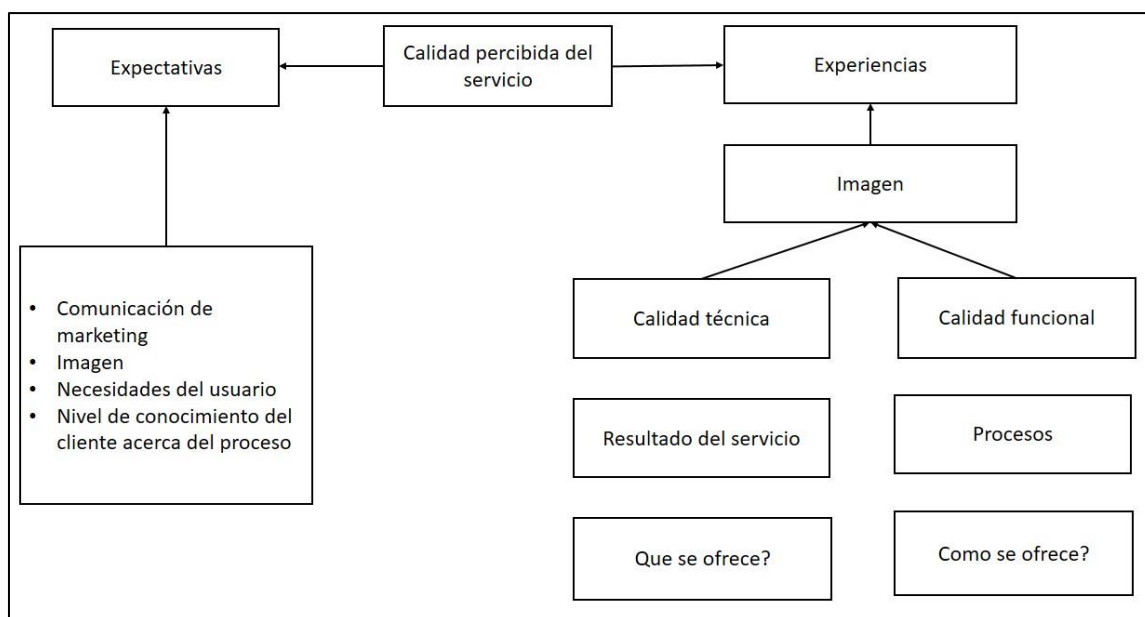
implementación de la calidad en la institución. La Organización Mundial de Salud (OMS), sostiene que calidad, en los servicios de asistencia sanitaria, debe ser el aseguramiento para cada paciente, con la finalidad de poder recibir un conjunto de diagnósticos así como terapias que sea los más adecuados y optimo, para ello se debe tener en cuenta los diversos factores así como los conocimientos acerca del paciente como del servicio médico, con la finalidad de poder obtener los mejores resultados asumiendo el mínimo riesgo posible, buscando la máxima satisfacción del usuario (Conexionesan, 2016, p. 1). Asi mismo la Organización Panamericana de la Salud (2001), afirma que la calidad en temas de salud, no se debe considerar como objeto de comercialización, sino que debe ser buscada como una forma de ofrecer el acceso a todos, especialmente con equidad hacia todos los integrantes de una localidad.

3.2.4. Modelos de calidad del servicio

3.2.4.1. Modelo de la calidad percibida del servicio (PSQM, por sus siglas en ingles)

Existen dos dimensiones para entender la calidad de servicio, por un lado, la calidad técnica y la calidad funcional por otro lado. La primera apreciar lo que el cliente quiere, que se refleja en la calidad general del servicio; mientras que la segunda, que es la forma en cómo se va a proporcionar el servicio hacia el cliente; según este planteamiento la calidad técnica es impactada por la calidad funcional (Gronroos;1984).



Figura 1*Modelo de la calidad percibida del servicio*

Nota: Schiembri y Sandberg (2002).

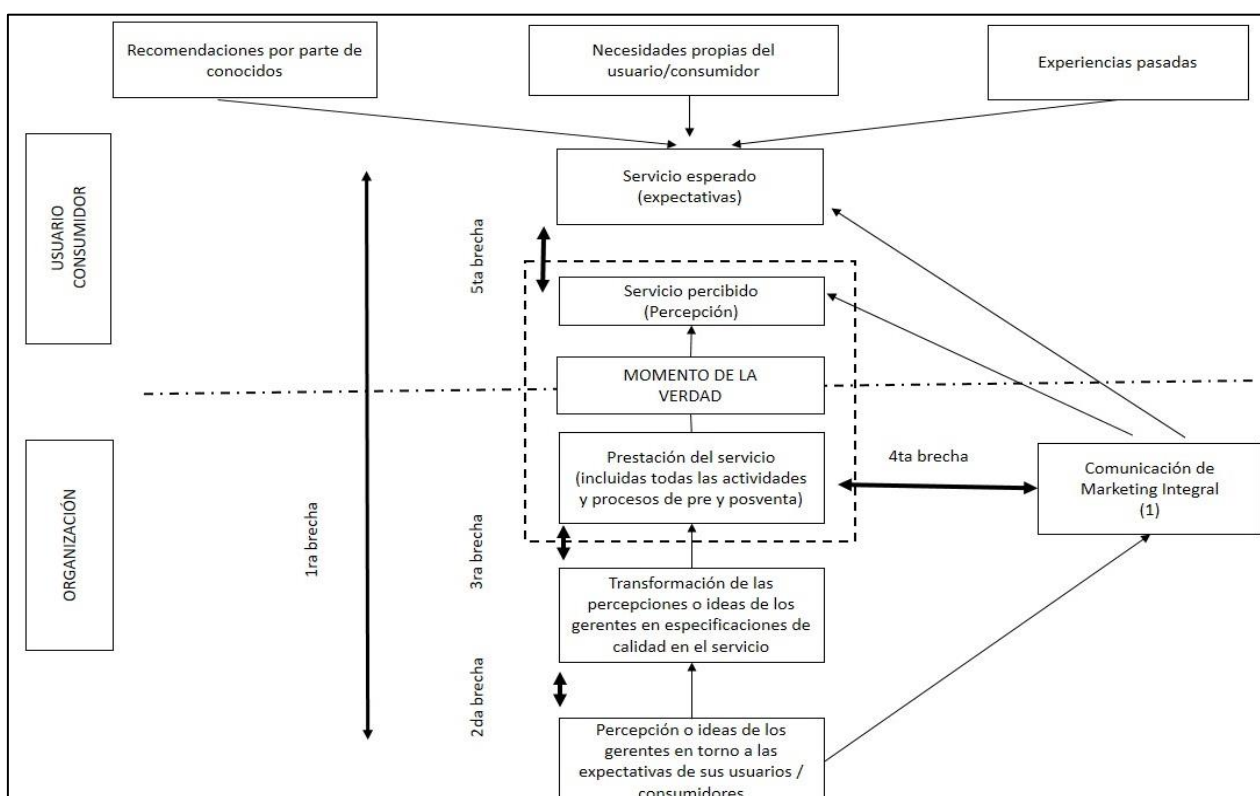
En el modelo anterior se pretende manifestar que la calidad percibida por el cliente es un efecto de la imagen que genera el proveedor de los servicios, así como producto de la realidad (Schiembri y Sandberg; 2002).

3.2.4.2. El modelo de las brechas sobre la calidad del servicio (SERVQUAL – SERVICE QUALITY)

Parasuraman et al. (1985), mostro más grande interés por las tácticas y los procesos relacionados, en los que las empresas realizan para poder hacer servicios que tengan excelencia, con el fin de llevar a cabo tácticas y tomar elecciones. Todos los puntos apuntan a un foco central del modelo, conocido además como brecha del comprador (En la Figura 2 representada por la 5ª brecha), lo que muestra evidentemente la diferencia que hay entre la expectativa del comprador y lo cual ve.

Figura 2

Modelo de las brechas de la calidad del servicio (Modelo SERVQUAL)



Nota: Parasuraman et al. (1985)

El principal motivo por el cual las empresas no cumplen con las expectativas de los clientes es debido a que desconocen a sus clientes y que buscan estos. Es por ello que la brecha 1 que describe lo que realmente la empresa conoce y que es lo que espera el cliente. A pesar de que las organizaciones logren entender la expectativa manifestada por el cliente, esto puede fallar debido a los malos diseños y estándares que plantea la empresa, denominado brecha 2. Aun superado este punto la empresa debe procurar contar con los mejores procesos, estándares y personas para asegurar adecuadamente la prestación de los servicios, a esto se llama brecha 3. Mientras que la brecha 4, entonces debe asegurar que la empresa iguale la promesa ofrecida con lo que realmente espera el cliente. Por tanto, este modelo posee la proposición de obstruir brechas de las percepciones y expectativas que se conserva con respecto la clientela.

3.2.4.3. Enfoques conceptuales para una Política Nacional de Calidad en Salud

Según Lazo (2005), manifiesta que el abordaje de la calidad en el sector salud, debe ser holístico y abordar de manera amplia lo que se ofrece dentro de este tipo de servicios, por tanto, se debe incluir algunos enfoques como los que se presentan a continuación.

3.2.4.3.1. Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

La calidad debe ser concebida como parte del desarrollo humano, por tanto, debe ser considerada como una tendencia en el devenir de la humanidad, sin importar la posición económica, cosmovisión, posición social o cultura. Por tanto, debe representar la aspiración genuina de las personas a lograr su desarrollo constante (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2009). Para ello se debe lograr una calidad como uno de los atributos de la prestación de todos los servicios a nivel general, establecidos en los diferentes tratados y pactos que se tiene sobre el particular a nivel de las naciones (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2009).

3.2.5. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud

Este enfoque da el verdadero significado e importancia al otro, es decir al cliente, usuario reglador, competidor, etc., poniendo por encima de toda importancia para que se pueda llevar adelante con la gestión de los servicios de salud (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2009). Precisándose quién es el otro, conociendo irreprochablemente sus intereses, expectativas y necesidades, dimensionando la complejidad y lo cambiante que son. Para ello se precisa estar permanentemente una mejora como paradigma de su quehacer y acción (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2009).

3.2.6. Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud

El haber que colocar relacionadas directamente entre el abastecedor y el cliente y la asistencia de los múltiples servicios de salud, provoca que sea primordial que sea una vivencia tangible y de manera objetiva, entre los dos actores (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2009). Este enfoque busca robustecer de forma conjunta los múltiples servicios que conforman los procesos en los cuales se integra las magnitudes interpersonales, técnicas y del medio ambiente, que deben ver con la calidad. Expresándose en los muchos servicios que se presta por parte del proveedor, el desempeño ético, humano y de forma eficaz, adecuando los procesos a la tecnología los otros recursos para brindar una mejor atención a los usuarios (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2009, p.24).

3.2.7. Dimensiones de la calidad de atención de salud

En la actual investigación se tomó como extensiones de la calidad del servicio el Modelo SERVQUAL.

3.2.8. Elementos tangibles

Está compuesto por las instalaciones físicas que cuenta las instituciones de salud como equipos, personal, infraestructura y diversos materiales (Matsumoto, 2014, p.186). Estos elementos tangibles, se vuelven tangibles, debido a que lo que se presta principalmente es un servicio (Rodríguez; 1997). Para Guzmán y Cárcamo (2014) manifiestan que estos elementos tangibles los percibe el cliente como son los hospitales, como se presenta el personal, como es la limpieza del lugar, etc.

3.2.9. Fiabilidad

La fiabilidad está relacionada a como se ejecuta el servicio, cumpliendo y procurando que sea cuidadoso y fiable, lo cual lleva a la solución adecuada de problemas, precios adecuados, entregas adecuadas y a tiempo, el mismo suministro del servicio (Matsumoto, 2014, p.186). Sobre la fiabilidad, Rodríguez (1997), afirma, que está relacionada con las habilidades que tiene las empresas al momento de suministrar los servicios que se han prometido y se entregan de manera fiable, cuidados y segura, cumpliendo con lo que se promete en las diversas manifestaciones escritas o publicadas ya sea en vitrinas, folletos, etc.



(Lara, 2002, p. 4). Para ello se debe buscar cumplir con el servicio ofrecido de manera exitosa.

3.2.10. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta está referida a la predisposición que se tiene por parte de la organización para ayudar a los clientes que acuden a los establecimientos, proveyéndoles de servicios rápidos y oportunos, para lo cual la empresa debe tener la capacidad de dar respuesta a situaciones que no se espera que ocurran, pero que sin embargo ocurren y se debe responder de forma adecuada (Lara, 2002, p. 4). En esta parte se debe medir la voluntad que se tiene para ayudar a los clientes, con rapidez y la agilidad al momento de brindar el servicio.

3.2.11. Seguridad

La seguridad está relacionada con un sentimiento expresado por los clientes debido a que sienten que se encuentran en las mejores manos, está representado principalmente por el nombre de la empresa, así como la imagen que proyectan hacia la comunidad y principalmente al cliente (Lara, 2002, p. 4). para Matsumoto (2014), define que significa el conocimiento y una adecuada atención de los trabajadores como sus habilidades que inspiran confianza y credibilidad (p186). Si esto lo llevamos al sector salud, las intervenciones que se realizan en diferentes categorías o estadios se debe procurar realizar con las medidas de seguridad y prevención de tal manera que no se genere ningún perjuicio colateral al paciente a lo que venía sufriendo inicialmente como mal (Blog Claidad y Excelencia, 2015, p.1).

3.2.12. Empatía

La empatía tiene que ver con la capacidad que tiene la empresa para ponerse en los zapatos de sus clientes, es decir ponerse en el lugar del otro (Lara, 2002, p. 4). Para ello se debe entender las necesidades y atenderlas de forma adecuada, ya que los clientes son lo más importante para la empresa (Rodríguez; 1997). Del mismo modo Matsumoto (2014), manifiesta que la empatía está referida a la forma que atender de manera individual a cada cliente, personalizando los servicios a cada caso (p.186).



3.2.13. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario tiene que ver con la acción y el efecto que se debe tener para satisfacer o por el contrario satisfacerse de algo. Para ello se debe saciar el apetito, calmar las diversas pasiones que se tiene del ánimo, por lo que se debe cumplir con una serie de exigencias, dar premio por algún mérito alcanzado o deshacer si se cometió un agravio a alguien (Pérez y Gardey, 2014, p.1). Por ello se afirma que es debe ser una respuesta cognitiva y emocional de un determinado sujeto cuando se hayan cumplido con los requisitos que se tienen definidos para lograr resultados con respecto a cuestiones de su interés (Sastre; 2009). Se logra la satisfacción del cliente entonces cuando las expectativas del cliente son colmadas por lo que se les brinda por parte de la empresa. Para Kotler y Keller (2016), consideran que está relacionado al conjunto de sentimientos de relacionados con el placer o quizá la decepción generados en una persona producto de comparar el valor que perciben con las expectativas que tenían antes. Está dado por tanto por un estado mental que tienen el cliente como respuestas emocionales, materiales e intelectuales, cuando se haya cumplido con un deseo o necesidad de algo, siempre está relacionado a un juicio o evaluación de los que se espera y lo que se logra (Hernández Salazar, 2011). No es un fenómeno abstracto debido a que siempre está atado a algo objetivo que afecta de manera directa a un usuario de un servicio (Atalaya; 2015). En sector salud es el grado de cumplimiento que se tiene de parte de las instituciones de salud, en función a las percepciones y expectativas del paciente relacionado a los diversos servicios que la institución ofrece (Biblioteca Central del Ministerio de Salud, 2012).

3.2.13.1. Modelos de satisfacción de Rachel Applegate

Hay diferentes modelos de agrado del comprador, para Rachel Applegate estima que hay 3 modelos:

3.2.13.1.1. El modelo de satisfacción material

Relacionado al funcionamiento del producto, constatando que el producto da respuesta a la demanda o no, si logra satisfacer materialmente o quizá no. La satisfacción de lo material está relacionada entonces con cuanta eficacia se tiene para la recuperación. Es por ello que el sistema entonces es el que motiva la satisfacción material, el sistema

es el que determina el rendimiento y por tanto determina la satisfacción material, y esto está medido por la relevancia, la precisión, la obtención y la pertinencia, como variables que permiten medir este tipo de satisfacción (Rey, 2000, p. 146).

3.2.13.1.2. El modelo de satisfacción emocional de vía simple

El responder a sus preguntas de forma satisfactoria, llevará a los usuarios estar felices, es decir emocionalmente satisfechos, esto se debe a que se introduce dos razones que dan la importancia del caso, como son el comportamiento y la evaluación. Por ello se debe buscar mejorar no solo la satisfacción material, sino también una satisfacción emocional, procurando siempre ofrecer ambos tipos de satisfacción, debido a que la satisfacción puede ser calificada por el usuario como positiva o negativamente, lo cual repercutirá en la recomendación hacia la empresa, para ello los clientes si no sienten que fueron satisfechos, expresaran sus quejas o quizá plantean una solución a su diversos problemas por ellos mismos, en ese sentido se debe evitar que un usuario quede insatisfecho, ya que en el futuro evitará usar determinado servicio que no colma sus expectativas (Rey, 2000, p. 146).

3.2.13.1.3. El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple

Lograr la felicidad de los usuarios, no solo tienen que ver con la satisfacción material, sino que existen otros factores que van a complementarse como son la situación o contexto y sus expectativas que ellos tienen. Este tercer modelo explica que la satisfacción de los usuarios puede lograrse, aunque no se haya resuelto de manera satisfactoria sus consultas. En este modelo se contempla como variables que explican la satisfacción a la ubicación del producto, la disconformidad y el rendimiento que da el producto, para este modelo se contempla que la disconformidad es

producto del marketing, puesto que no se cumple con lo que se promete, es decir hay una diferencia entre el rendimiento que produce el producto y el rendimiento mismo (Rey, 2000, p. 146).

3.2.14. Niveles de satisfacción

3.2.14.1. Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta

En este caso los diversos factores provocan una máxima insatisfacción, o no se ha alcanzado una mínima satisfacción, por eso que el usuario va a valorar de manera negativa el servicio que recibe, procediendo a una reclamación, que debe traducirse para la empresa como algo positivo, con la finalidad de corregir (Rey Martín, 2000).

3.2.14.2. Sacrificio modesto/prestación modesta

En esta situación se consigue una satisfacción de grado moderado, o sea hay una satisfacción baja, lo cual llevará a un juicio que puede permanecer en suspenso, seguido de una incertidumbre acerca de una siguiente experiencia, lo que puede corregir esto sería que el usuario pueda recibir una nueva información, que será evaluado por el usuario y tomar la decisión de volver a repetir o no (Rey Martín, 2000).

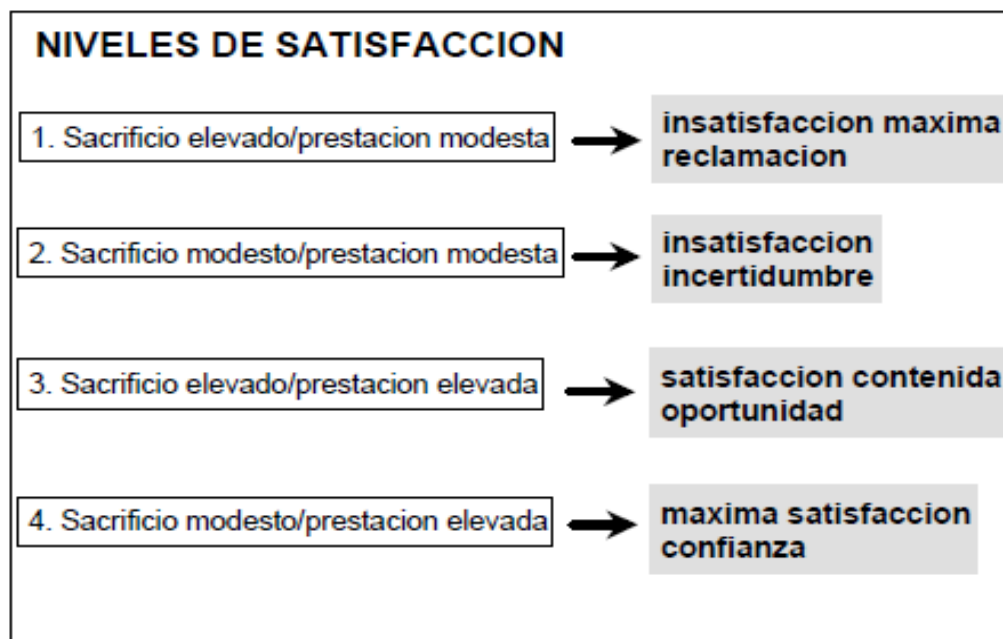
3.2.14.3. Sacrificio elevado/prestación elevada

Este nivel brinda una satisfacción que ha estado contenida, logrando un juicio moderadamente positivo, para lo cual la incertidumbre de volver a utilizar el servicio se hace menor, puesto se otorga otra oportunidad para realizar el uso del servicio (Rey, 2000, p.143).

3.2.14.4. Sacrificio modesto/prestación elevada

Este es el máximo nivel de satisfacción, que brinda una máxima confianza por el servicio recibido, y se expresa en un juicio de una máxima satisfacción, este nivel llevara a obtener una máxima confianza por parte del usuario hacia el servicio o a la empresa, esto lleva a una fidelización por parte del cliente, quien no dudara en repetir permanentemente su uso (Rey Martín, 2000).



Figura 3*Niveles de satisfacción**Nota: Rey Martín (2000)***3.2.14.5. Dimensión de satisfacción****a) Satisfacción con el servicio**

La satisfacción está dada por la comparación entre lo que el usuario tuvo que ceder, que en muchos de los casos puede ser dinero o quizá tiempo, volviéndose una respuesta emocional la satisfacción, y está deriva de las comparaciones de lo que logra recibir y lo que le costó obtenerla (Melara, 2017).

b) Satisfacción general

Esta se da una vez que el producto o servicio conseguido cumple con lo cual el comprador poseía como expectativa, pudiendo por consiguiente el más grande nivel de satisfacción.

c) Intenciones de comportamiento

Viene a ser el acto consiente, que es llevado a cabo de forma pensada para obtener o lograr algo, siempre y cuando haya sido valorado o evaluado (Pérez y Merino, 2014, p.1). Es la forma de comportamiento manifestado como proceder que van a tener los

individuos a los diversos estímulos que se les presenta en función al entorno en el que se desenvuelven (Ucha, 2011). Por ello se suele decir que las intenciones son las actitudes que todo individuo muestra durante una determinada situación, que generalmente son cambiantes.

3.3. Marco conceptual

a) Calidad

Se considera a la característica de superioridad que presenta un producto sea bien o servicio en comparación de otro similar, esta es totalmente relativa puesto que se realiza la comparación a otros similares o que presentan estándares similares (Ferrell y Hartline, 2012, p. 362).

b) Calidad de Servicio

Se denomina así a las múltiples expectativas de un bien o servicio que proporcionan los diferentes usuarios al satisfacer sus diversas necesidades o deseos (Molina, 2014, p.1).

c) Empatía

Esta referido a como un individuo puede asimilar y ponerse en el lado del otro respecto a sus necesidades o prioridades (Significados, 2018, p.1)

d) Emergencia

De acuerdo a la OMS “aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos”.

e) Fiabilidad

Es la contundencia de siempre obtener los mismos resultados al utilizar un determinado bien o servicio en reiteradas oportunidades (Shuttleworth, 2009, p.1).

f) Paciente

Persona que acude a un centro de salud en busca de ayuda para curar sus males (Cabello, 2001).

g) Percepción

Es lo que percibe un sujeto en un objeto para lo cual utiliza los distintos sentidos, por tanto, está referido a el accionar y los impactos que genera al notar algo (Significados, 2015, p.1).

h) Satisfacción del usuario

Se da cuando un usuario siente que lo que obtuvo es similar o superior a lo que esperaba de un bien o servicio (Armstrong y Kotler, 2013, p.14).

i) Satisfacción del servicio

Reacción de tipo emocional, que procede de realizar una evaluación derivada del conocimiento o la experiencia dominando positivamente la intención que tienen los usuarios además de la lealtad por el servicio (Yu y Dean, 2001)

j) Servicio

Se refiere a la parte intangible del producto, relacionados con las acciones que se dirigen hacia los individuos (Ferrell y Hartline, 2012).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de exploración que se empleó en la presente investigación fue de carácter aplicada, al respecto, Muntané (2010) señala que: se conoce también como práctica o empírica. Está caracterizada por que busca la aplicación de los conocimientos que se han adquirido previamente. Por tanto, en la presente investigación se busca aplicar los diferentes conocimientos teóricos que existen sobre las dos variables en estudio, sobre una situación particular dada y de esta forma explicar empíricamente la relación que tienen ambas variables.

4.1.2. Nivel de investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) afirma que el nivel de investigación correlacional: Este nivel su finalidad es saber el grado de asociación entre las variables de estudio en una muestra o algún contexto dado (p.93). Teniendo en cuenta dicha afirmación en la presente investigación se utilizará el nivel de investigación correlacional, puesto que se busca medir en nivel de asociación que existen entre ellas.

4.2. Diseño de la investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista, (2010) el diseño de investigación no experimental “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo” (p.149), asimismo de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010) en la investigación transversal “se recolectan todos los datos en un solo momento en un tiempo único” (p.151). Considerando las definiciones anteriores para el presente trabajo se usará el diseño no experimental y transversal. Por qué no se pretende manipular las variables en estudio, solo se estudiará en su estado tal como se presentan en la realidad y el recojo de datos será en un solo momento.



4.3. Descripción ética de la investigación

En el proceso de investigación se cumplió con los procedimientos que se plantea tanto en el reglamento de investigación, como en la directiva de investigación de la Universidad, además del conocimiento informado de participar libremente de los seleccionados en la muestra, así como se garantizará total anonimato de los participantes y la información que estos brinden en el proceso de averiguación.

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Teniendo en cuenta esta definición la población sujeta de estudio estuvo conformada por 3671, que en promedio asistieron de manera mensual al Hospital II de Es Salud Abancay, por un servicio de emergencia, durante los años, 2019, 2020 y 2021(Es Salud; 2021). Ver anexo 05.

4.4.2. Muestra

Se entiende por muestra con una parte que representa la población objeto de estudio, y también Bernal (2010) afirma que muestra esta dado por la parte de la población seleccionada, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.161)

4.4.3. Tecnicas de muestreo

El tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple es el que se utilizó en la presente investigación, en tal sentido Bernal (2010) afirma que “el muestreo aleatorio simple se utiliza cuando en el conjunto de una población, cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición” (p.164). Se utilizó el muestreo probabilístico por que se tiene una población finita de la cual se puede elegir aleatoriamente a los que participaron en la investigación.



4.4.4. Tamaño y calculo de la muestra

Para realizar el cálculo de la muestra se manejó la fórmula para poblaciones finitas y datos cualitativos, que se muestra a continuación:

$$\text{Formula: } n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{(E)^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

Donde:

Z=1.96, nivel de confianza de 95%

N = 3 671, que es la población de estudio

p = 0.5, es el porcentaje de población que presenta la característica favorable

q= 0.5, complemento de p la población total

E = 0.07, que es el nivel de error, que ha sido escogido por la homogeneidad de la población en estudio.

$$\text{Remplazando } n = \frac{(0.5 \times 0.5) \times 1.96^2 \times 3671}{(0.07)^2 \times (3671 - 1) + (0.5 \times 0.5) \times 1.96^2}$$

$$n = 187$$

Habiendo como muestra de 187 asegurados de la red asistencial Abancay, Hospital II Abancay.

4.5. Procedimiento

Para llevar a cabo el recojo de datos en primer lugar se accedió al listado de usuarios de la institución, seguidamente se seleccionó a las unidades de la muestra a quienes se aplicó un formulario virtual a través de Google, a los seleccionados se les informó previamente sobre el propósito de la investigación, luego de realizar todas las encuestas según la muestra se depuró los cuestionarios que no estuvieron llenados completamente, paso seguido se tabuló en una matriz de datos para lo cual se utilizó hojas de cálculo, luego se trasladó al programa estadístico SPSS en el que se procesó los datos obtenidos, utilizando para ello tablas y correlaciones, finalmente se redactó el informe de investigación.

4.6. Técnicas e instrumentos

4.6.1. Técnica

- **Encuesta**

Según QuestionPro (2018) manifiesta que la encuesta, es una técnica de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. La encuesta tiene una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. Asimismo, Bernal (2010) afirma que la encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usadas”(p.194).

4.6.2. Instrumento

- **Cuestionario**

Según Bernal, (2010) “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194). Asimismo, Hernández, Fernandez, & Baptista, (2010) afirma que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217).

4.7. Análisis estadístico

En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos, además de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente estadístico de Rho de Spearman, que permite medir la correlación entre variables de estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

A continuación, se procede a describir los resultados encontrados de la encuesta realizada a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital II de Abancay de EsSalud. A nivel de variable calidad percibida los encuestados manifiestan estar medianamente de acuerdo en un 50,3%, seguido de ni de acuerdo ni en desacuerdo por un 28,9%, totalmente en desacuerdo por el 13,4%, un 5,9% manifiestan estar en desacuerdo y un 1,6% manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la calidad percibida de los servicios que se prestan. De los resultados obtenidos se puede deducir que el mayor porcentaje de usuarios de los servicios de emergencia se encuentran medianamente de acuerdo o le es indiferente el servicio que reciben por parte de la institución.

Tabla 2

Resultados acumulados de la variable calidad percibida

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%	1,6%
En desacuerdo	11	5,9%	7,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	28,9%	36,4%
Medianamente de acuerdo	94	50,3%	86,6%
Totalmente de acuerdo	25	13,4%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

De las dimensiones de la variable calidad percibida, la primera analizada son los elementos tangibles, los resultados encontrados son que el 34,2% de los encuestados



manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33,2% refieren estar medianamente de acuerdo, el 21,4% consideran estar totalmente de acuerdo, el 5,9% están en desacuerdo y un 5,3% están totalmente en desacuerdo. Los resultados confirman que los encuestados, usuarios de los servicios de emergencia del EsSalud, consideran que los elementos tangibles a través de los cuales reciben el servicio, son poco adecuados. Los resultados se muestran en la tabla 3.

Tabla 3

Resultados acumulados de la dimensión elementos tangibles

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	5,3%	5,3%
En desacuerdo	11	5,9%	11,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	34,2%	45,5%
Medianamente de acuerdo	62	33,2%	78,6%
Totalmente de acuerdo	40	21,4%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

Al realizar el análisis de la dimensión fiabilidad, las personas a las cuales se les ha encuestado, un 43,9% están medianamente de acuerdo, 31,0% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16% manifiestan que están totalmente de acuerdo, 8% están en desacuerdo y 1,1% se encuentran totalmente en desacuerdo. Los resultados encontrados indican que en relación a la fiabilidad es mayormente adecuada y que los usuarios de los servicios de emergencia están mayormente satisfechos con la confianza en los servicios. Los resultados se muestran en la tabla 4.

Tabla 4*Resultados acumulados de la dimensión fiabilidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1,1%	1,1%
En desacuerdo	15	8,0%	9,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	31,0%	40,1%
Medianamente de acuerdo	82	43,9%	84,0%
Totalmente de acuerdo	30	16,0%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

En lo que se refiere a la dimensión capacidad de respuesta, los encuestados consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 37,4%, seguido de un 32,1% que se encuentran medianamente de acuerdo, un 13,9% manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 13,4% se encuentran en desacuerdo y un 3,2% consideran estar totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta que presenta la institución. Los resultados indican que los usuarios de los servicios de emergencia, consideran que la capacidad de respuesta es regular, lo cual está asociado con el tiempo oportuno que se les presta la atención que en la mayoría de los casos no se cumple. Los resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 5*Resultados acumulados de la dimensión capacidad de respuesta*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	3,2%	3,2%
En desacuerdo	25	13,4%	16,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	37,4%	54,0%
Medianamente de acuerdo	60	32,1%	86,1%
Totalmente de acuerdo	26	13,9%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

En lo que concierne a la dimensión seguridad, los encuestados manifiestan estar medianamente de acuerdo en un 45,5%, seguido de un 26,2% que consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 13,4% están totalmente de acuerdo con la seguridad, 11,2% están en desacuerdo y el 3,7% están totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que en relación a la dimensión de seguridad que buscan los usuarios de los servicios de emergencia, sienten mayormente tener cierto nivel de seguridad en relación a la institución. Los resultados se muestran en la tabla 6.

Tabla 6*Resultados acumulados de la dimensión seguridad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3,7%	3,7%
En desacuerdo	21	11,2%	15,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	26,2%	41,2%
Medianamente de acuerdo	85	45,5%	86,6%
Totalmente de acuerdo	25	13,4%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.



Al realizar un análisis de la dimensión empatía, los encuestados manifiestan estar medianamente de acuerdo un 43,9%, el 21,9% manifiestan estar totalmente de acuerdo, 19,8% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la empatía por parte de los que prestan el servicio, 12,8% de los encuestados respondió estar en desacuerdo y 1,6% considera estar totalmente en desacuerdo. De los resultados encontrados se puede deducir que los usuarios consideran que existe un elevado nivel de empatía en la institución que recurren para atenderse por servicios de emergencia en salud. Los resultados se muestran en la tabla 7.

Tabla 7

Resultados acumulados de la dimensión empatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1,6%	1,6%
En desacuerdo	24	12,8%	14,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	19,8%	34,2%
Medianamente de acuerdo	82	43,9%	78,1%
Totalmente de acuerdo	41	21,9%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

Cuando se realiza un análisis de los resultados de la segunda variable, satisfacción, los encuestados consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo un 36,4%, medianamente de acuerdo el 33,2%, así mismo, el 12,3% manifiesta estar totalmente de acuerdo, un 12,3% se encuentra en desacuerdo y un 5,9% manifiesta estar totalmente en desacuerdo. Los resultados encontrados permiten deducir que los encuestados, usuarios de los servicios de emergencia de salud, consideran un nivel de satisfacción medio en los servicios que reciben, en muchos de los casos explicado por los niveles de espera, el trato que reciben por parte del personal, entre otros aspectos que valoran al momento de acudir a este tipo de establecimientos. Los resultados se muestran en la tabla 8.

Tabla 8*Resultados acumulados de la variable satisfacción*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	5,9%	5,9%
En desacuerdo	23	12,3%	18,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	36,4%	54,5%
Medianamente de acuerdo	62	33,2%	87,7%
Totalmente de acuerdo	23	12,3%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

De las dimensiones de la variable dos, a continuación, se analiza la satisfacción con el servicio, los encuestados consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 44,4%, mientras que el 24,1%, un 13,4% está totalmente de acuerdo, un 10,7%, considera estar totalmente en desacuerdo y 7,5% se encuentra en desacuerdo con la satisfacción que le genera el servicio recibido. Por lo que se puede deducir que los usuarios del servicio de emergencia, sienten una satisfacción regular en el servicio que reciben por parte de la institución de salud a la que acuden por sus emergencias que se les presenta. Los resultados se muestran en la tabla 9.

Tabla 9*Resultados de la dimensión satisfacción con el servicio*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	10,7%	10,7%
En desacuerdo	14	7,5%	18,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	44,4%	62,6%
Medianamente de acuerdo	45	24,1%	86,6%
Totalmente de acuerdo	25	13,4%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

En relación a la dimensión satisfacción general, los encuestados manifiestan un 39,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38% consideran estar medianamente de acuerdo, 10,2% se encuentran totalmente de acuerdo con la satisfacción en general, 7,5% están en desacuerdo y un 4,8% están totalmente en desacuerdo con la satisfacción general del servicio que reciben. Este resultado indica que los usuarios del servicio de emergencia de salud, mayormente consideran que es regular la satisfacción general en relación a los servicios a los que acuden. Los resultados se presentan en la tabla 10.

Tabla 10*Resultados acumulados de la dimensión satisfacción general*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	4,8%	4,8%
n desacuerdo	14	7,5%	12,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	39,6%	51,9%
Medianamente de acuerdo	71	38,0%	89,8%
Totalmente de acuerdo	19	10,2%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

En relación a la dimensión intenciones de comportamiento, los encuestados contestaron estar medianamente de acuerdo en un 35,3%, mientras que un 29,9% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16% está en desacuerdo, un 13,4% está totalmente de acuerdo y un 5,3% está totalmente en desacuerdo. Los resultados encontrados, indican que los usuarios del servicio de emergencia en salud, consideran que sus intenciones de comportamiento en relación con la satisfacción son mayormente adecuadas. Los resultados se muestran en la tabla 11.

Tabla 11

Resultados acumulados de la dimensión intenciones de comportamiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	5,3%	5,3%
En desacuerdo	30	16,0%	21,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	29,9%	51,3%
Medianamente de acuerdo	66	35,3%	86,6%
Totalmente de acuerdo	25	13,4%	100,0%
Total	187	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a través del programa estadístico SPSS a partir de los resultados de la encuesta.

5.2. Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de hipótesis, se ha optado por la correlación de Rho de Spearman, debido a que los datos obtenidos no tienen una distribución normal, por lo cual se ha utilizado dicha prueba no paramétrica.

Las hipótesis de investigación a nivel general, se han planteado de la siguiente manera:

HG0: No existe una relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019.

HGa: Existe una relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019.

A través de la correlación de Rho de Spearman, se ha determinado que existe una correlación de 0,543, entre las variables calidad percibida y satisfacción; además se ha encontrado un nivel de significancia de $p=0,000$, que es menor a $p<0,05$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando de esta manera que existe una relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019. Como se evidencia en la tabla 12.

Tabla 12

Resultados de la correlación entre las variables calidad percibida y satisfacción

		Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad percibida	0,543**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	187

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

En relación a la hipótesis específica 1, las hipótesis estadísticas se han planteado de la siguiente manera:

HE10: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

HE1a: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

De los resultados de la correlación realizada se ha encontrado que la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción tiene un valor de 0,493, lo que indica una correlación significativa entre la dimensión y la variable analizada; así mismo, se ha encontrado un

nivel de significancia de $p=0,000$, que es un valor menor a $p<0,05$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 13.

Tabla 13

Resultados de la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción

			Satisfacción
			Coeficiente de correlación
			0,493**
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	0,000
			N
			187

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

Respecto a la hipótesis específica 2, las hipótesis estadísticas se plantearon de la siguiente manera:

HE20: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

HE2a: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

Los resultados de la correlación realizada a través de la correlación Rho de Spearman, muestran un valor de 0,419, entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción, lo que se considera como una relación positiva entre estas; así mismo, se ha encontrado un nivel de significancia de $p=0,000$, valor que es menor a $p<0,05$. Permitiendo de esta forma rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Los resultados se muestran en la tabla 14.

Tabla 14

Resultados de la correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción

			Satisfacción
Coeficiente de correlación			0,419**
Rho de Spearman	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	0,000
N			187

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

En relación a la hipótesis específica 3, se ha planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

HE30: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

HE3a: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

Los resultados encontrados a través de la correlación de Rho de Spearman, indican que existe una correlación de valor 0,388, considerada como significativa, entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción; así mismo, se ha encontrado un nivel de significancia $p=0,000$, valor menor a $p<0,05$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, afirmando de este modo que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.

Tabla 15

Resultados de la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción

			Satisfacción
Coeficiente de correlación			0,388**
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	0,000
N			187

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

En lo que respecta a la hipótesis específica 4, se han planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

HE40: No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

HE4a: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

Con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se ha determinado una correlación de 0,607, entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción, considerada como significativa; así mismo, se ha determinado un nivel de significancia de $p=0,000$, menor a $p<0,05$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando de esta manera que Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

Tabla 16

Resultados de la correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción

			Satisfacción
Coeficiente de correlación			0,607**
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	0,000
N			187

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

Finalmente, en relación a la hipótesis específica 5, se ha planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

HE50: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

HE5a: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019.

Del mismo modo, se ha determinado una correlación de 0,417, entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, medida a través de la prueba Rho de Spearman, que se considera como significativa; así mismo, se ha determinado un nivel de significancia

de $p=0,000$, valor menor a $p<0,05$. Este valor permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de EsSalud Abancay, 2019

Tabla 17

Resultados de la correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción

			Satisfacción
Coeficiente de correlación			0,417**
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	0,000
N			187

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

5.3. Discusión

La investigación busca como propósito principal determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital de EsSalud Abancay, 2019. En ese sentido los resultados se obtuvieron a nivel descriptivo para las variables y dimensiones e inferencial que permitiera lograr los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas.

A nivel descriptivo, se ha encontrado que la variable calidad percibida, los encuestados consideran estar medianamente de acuerdo en un 50,3%, lo que indica que se tiene cierto nivel de conformidad con los servicios que se ofrece a los usuarios, existiendo un porcentaje importante que percibe que la calidad es deficiente, esto debido a que este tipo de servicios son sensibles a la situación, al momento en que se requiere el servicio y a la disposición por parte de la institución y de los que allí laboran. Los resultados son consistentes con los encontrados por Hermida (2015) quien encontró valores superiores a 70% en la calidad de los servicios recibidos en servicios de salud.

Por otro lado respecto a la variable satisfacción, los resultados encontrados más resaltantes es que un 36,4% de los encuestados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, este resultado indica que los usuarios de los servicios de emergencia mayormente no se sienten satisfechos con los servicios prestados, fundamentalmente debido a que en el momento que reciben los servicios, estos son mayormente en

momentos críticos, donde necesitan ser atendidos con urgencia y de manera eficiente, y sienten que en los servicios de salud no se tiene un adecuado servicio. Los resultados son menores a los encontrados por Aguilar (2019) quien encontró un valor de 87,4% de los casos como excelente. Así mismo es similar a lo encontrado por Salazar (2021), quien encontró un 59,85% de satisfacción de las usuarias del parto humanizado.

A nivel de relación, se ha encontrado que la variable calidad percibida está correlacionada con la satisfacción en un 0,543, con nivel de significancia de 0,000. Demostrando de esta manera que al lograr los usuarios una percepción de buena calidad entonces existe un alto porcentaje de probabilidad de que se sentirán satisfechos, por el contrario, si se tiene un nivel de percepción de la calidad baja, consecuentemente no se sentirán satisfechos con los servicios que reciben. Los resultados son similares a los que encontró Camac (2018), quien determinó que en un centro de salud estas variables se encuentran correlacionadas en un 0,685. Sin embargo, es muy superior al resultado encontrado por Ramírez (2016), quien encontró un valor de 0,2705, al correlacionar dichas variables. Esto demuestra que no siempre se han encontrado resultados similares a pesar de ser contextos de estudio similares, debido principalmente a los informantes, si estos se encuentran capacitados y si estos tienen acceso a otros servicios, lo que hace que varíe los resultados obtenidos.

Del mismo modo a nivel específico se ha planteado determinar la relación entre las dimensiones de la variable calidad percibida y la variable satisfacción. A nivel específico, la dimensión elementos tangibles ha obtenido como resultado más relatante que los encuestados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo un 34,2%. Este resultado nos indica que los usuarios de los servicios de salud al realizar una evaluación de los elementos tangibles de la institución los califican como regular. Los resultados son menores a los obtenidos por Aguilar (2019) que encontró un 92,8% como excelente. A nivel de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, se ha encontrado un valor de 0,493, lo que indica que los elementos tangibles son muy importantes para la satisfacción de los usuarios, es decir que si se perciben que son de calidad los elementos tangibles se espera que se obtenga mayor satisfacción por parte de los usuarios, por el contrario si los elementos tangibles se percibe como de mala calidad, entonces se espera una menor satisfacción. Los resultados son muy similares a los encontrados por Lostaunau (2018), quien encontró un valor de 0,445 entre los elementos tangibles y la satisfacción en usuarios externos de servicios de salud.

Del mismo modo al analizar la dimensión de fiabilidad, se ha determinado que el resultado más importante es de un 43,9% que consideran estar medianamente de acuerdo,

esto indica que existe cierto nivel de confianza de los usuarios de los servicios de emergencia, en los que ofrece la institución. El resultado es menor a lo encontrado por Aguilar (2019) quien obtuvo como resultado para esta dimensión de 90,85% de calificativo excelente. Al correlacionar la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción, se ha determinado un valor de 0,419, que indica asociación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia, dicho de otro modo si logra fiabilidad en el servicio entonces se tendrá también satisfacción, por el contrario si no se logra fiabilidad no se logrará obtener satisfacción por parte de los usuarios. El resultado encontrado es menor al encontrado por Salazar (2021) quien encontró una correlación de 0,703, entre la fiabilidad y la satisfacción de las usuarias de parto humanizado. De esta manera se determina que en los servicios de emergencia siempre la calificación va a ser menor y al mismo tiempo la asociación entre variables en estudio también es menor.

Por otro lado, se tiene la dimensión capacidad de respuesta, que se ha encontrado como valor más significativo, que los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 37,4%, de este resultado se puede deducir que los usuarios del servicio de emergencia consideran regular la capacidad de respuesta que tiene la institución. Este resultado es bastante menor al encontrado por Aguilar (2019), quien en su trabajo encontró un valor de 84,57% de calificación como buena. A nivel de correlación entre dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, se ha determinado un valor de 0,388, lo cual indica una asociación significativa entre la dimensión y la variable, lo que permite indicar que una adecuada capacidad respuesta permitirá lograr mayor satisfacción en los usuarios del servicio de emergencia, por el contrario, al tener una menor capacidad de respuesta los usuarios sentirán menor satisfacción en el servicio prestado. Los resultados son menores a los encontrados por Lostaunau (2018), que encontró una correlación de 0,622 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios externos de servicios de salud.

Del mismo modo se tiene a la dimensión seguridad, en el que el resultado que más resalta es que los encuestados se encuentran medianamente de acuerdo con esta en un 45,5%, esto indica que los usuarios aprecian mayormente la seguridad que le brinda la institución en relación a los servicios de emergencia. Los resultados son menores a los encontrados por Aguilar (2019) quien encontró que un 90% de los encuestados calificaron como excelente los servicios recibidos en un área de nutrición. A nivel de correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción, se ha determinado un valor de 0,607, lo cual indica una fuerte asociación entre esta característica con la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, es fundamental seguir cuidando la seguridad, puesto que ello



redundará en la satisfacción que puedan obtener los usuarios. El resultado obtenido concuerda con lo que encontró Salazar (2021) que obtuvo un valor de 0,605 entre la seguridad y la satisfacción. Similar también son los resultados obtenidos por Lostaunau (2018), que encontró un valor de 0,541 entre la seguridad y la satisfacción en usuarios externos de servicios de salud. Considerando por lo tanto que tanto en los servicios de emergencia como de parto las apreciaciones son casi similares.

Para terminar, se ha encontrado que, a nivel descriptivo, la dimensión empatía, los usuarios del servicio de emergencia consideran estar medianamente de acuerdo en un 43,9%, esto implica que en este tipo de servicios es valorado la empatía y que en esta institución se ha desarrollado de forma adecuada. Los resultados son menores a los encontrados por Aguilar (2019) que halló que los encuestados califican con un 78,85% como regular a la empatía. A nivel de correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción el nivel de asociación es del 0,417, valor significativo, que indica que la empatía es valorada para lograr satisfacción por parte de los usuarios del servicio de emergencia en esta institución pública; es por ello que para mantener una adecuada satisfacción será fundamental la empatía que muestran los trabajadores al atender a los usuarios que visitan el establecimiento. Los resultados son menores a los encontrados por Salazar (2021) que encontró que la empatía está correlacionada en un valor de 0,715 con la satisfacción. Demostrando de esta manera que en los servicios de emergencia se tiene una menor correlación que en los servicios de parto.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se ha determinado fehacientemente que la calidad percibida tiene una correlación significativa con la satisfacción en usuarios del servicio de emergencia en el Hospital II de Abancay del ESSALUD, representado por un 0,543, medido con la correlación Rho de Spearman, corroborando de esta manera que es fundamental la calidad de los servicios para lograr una adecuada satisfacción, principalmente en un servicio tan sensible como lo son las emergencias médicas.

Se encontrado una correlación positiva y significativa de 0,493, entre los elementos tangibles y la satisfacción en usuarios del servicio de emergencia, corroborando de esta manera que los elementos tangibles son fundamentales para lograr mejores niveles de satisfacción en usuarios de servicios médicos.

Se ha determinado que la fiabilidad es un elemento importante que determina la calidad de servicio y al mismo tiempo esta correlacionada de manera positiva y significativa con la satisfacción que logran los usuarios de servicios de emergencia, demostrando de este modo que la fiabilidad es parte fundamental de la satisfacción de los usuarios, sustentado por una correlación de 0,419.

Así mismo, se ha encontrado que la capacidad de respuesta se correlaciona positivamente en 0,388, con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia, por lo tanto, se constituye como elemento fundamental para lograr mejores niveles de satisfacción.

De otro lado, se ha determinado que la seguridad se correlaciona fuertemente en un 0,607, con la satisfacción de los usuarios de servicios de emergencia, demostrando de esta manera que la seguridad es parte muy importante para poder lograr mejores niveles de satisfacción.

Finalmente, se ha demostrado que la empatía tiene una correlación positiva y significativa 0,417, con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia en salud, por lo tanto, se constituye en elemento importante para lograr altos niveles de satisfacción.



6.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

A los directivos del ESSALUD, enfocarse en la calidad de servicio que prestan, puesto que de ello dependerá lograr mejores niveles de satisfacción en usuarios de los servicios de emergencia, para lo cual deben destinar mayores recursos financieros, para implementar con mayor personal que atienda los casos que se presentan.

Poner énfasis en los elementos tangibles de la institución, ya que la calidad de estos, depende en gran medida la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia, por los cuales recurren para su atención, para lo cual deben realizar una mayor inversión no solo en la adquisición de nuevos equipos, sino también en el mantenimiento adecuado.

Del mismo modo se recomienda garantizar la fiabilidad en los servicios que se presta ya que de ello dependerá tener un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios, garantizado de esta manera una mejor gestión institucional, para ello se debe capacitar a los profesionales a cumplir con lo que se promete a los usuarios del servicio.

Se debe poner mayor atención en la capacidad de respuesta que se le da a los usuarios de los servicios de emergencia, debido a que ello garantizará una mejor satisfacción en el servicio que se presta, por tanto, se debe implementar el personal necesario, así como los medios físicos necesarios.

Así mismo, se recomienda velar por la seguridad en todo momento de la prestación de los servicios de emergencia, debido a que contribuyen directamente en el nivel de satisfacción que se vaya a obtener, poniendo en práctica los protocolos establecidos por el sector.

Finalmente, también se recomienda, mejorar permanentemente la empatía con los usuarios, debido a que ello contribuirá grandemente en la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia que brinda el Hospital, para ello se debe capacitar permanentemente en habilidades blandas a los trabajadores de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Biblioteca Central del Ministerio de Salud. (2012). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA*. Lima: Ministerio de Salud.
- Amador Porro, C. O., & Cubero, M. O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Scielo*, 175-179. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v36n2/spu12210.pdf>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Decimoprimer ed.). México: PEARSON.
- Avila, H. (2011). *Nivel de satisfacción que obtienen pacientes de la región callao con la atención d ela salud*. Perú.
- Bembibre, C. (13 de febrero de 2012). *Educacion universitaria*. Recuperado el 10 de diciembre de 2018, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/educacion-universitaria.php>
- Bendezu , M., & Medina, C. (2018). *PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY APURIMAC DE JULIO A OCTUBRE DEL 2018*. Calalo Perú: Universidad NAcioanl del Callao.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigación*. colombia: Pearson Educación.
- Biblioteca Central del Ministerio de Salud. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA*. Lima, Perú: Ministerio de Salud.
- Blog Claidad y Excelencia. (29 de Junio de 2015). *Conceptos fundamentales de la calidad en salud*. Obtenido de ISOTools EXCELLENCE : <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/#:~:text=Las%20dimensiones%20de%20la%20calidad%20en%20salud&text=Seguridad.,Atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20el%20paciente>.
- Cabello, E. (2001). Calidad de la atención medica: ¿Paciente o cliente ? *Med Hered*, 96-99.
- Camac Lozano, H. R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017*. Universidad César Vallejo, Perú.



- Charaja Cutipa, F. (2009). *curso taller: metodologia de investigacion cientifica*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.
- Conexionesan. (11 de Mayo de 2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
- Defensoría del Pueblo;. (2016). *Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales*. Lima Perú: Defensoría del Pueblo.
- Dominguez C., h. (2006). *Calidad del Servicio*.
- Equipo de redacción concepto.de. (1 de enero de 2018). *Competencias*. Recuperado el 10 de diciembre de 2018, de <https://concepto.de/que-es-competencia/#ixzz5ZKX76a8O>
- Es Salud;. (21 de agosto de 2019). <http://www.essalud.gob.pe>. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Administración y control de la calidad* (Décima ed.). Mexico: Cengage Learning Editores Editores, S.A.
- Ferrell, O., & Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de marketing* (Quinta ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Scielo*, 179-183. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Guzmán López, A., & Cárcamo Solís, M. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”. *Redalyc.org*, 24, 35-49.
- Hart, C., Heskett, J., & Sasser, J. (1991). Errores en el servicio, pero clientes encantados ¿Cómo lograrlo? *Harvard-Deusto Business Review*, 23-34.
- Hermida Salcedo, D. M. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca 2014 (Tesis de magister)*. Universidad de Cuenca, Cuenca - Ecuador.



- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. Obtenido de http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández Sampieri, R., Fernández Colado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta edición ed.). Mexico: McGrawHill.
- Huarcaya Huisa, R. L. (2015). *Percepcion de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015 (Tesis de Pregrado)*. José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Imperatori, M. (1999). *Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos serviços de saúde*. Lisboa: Edinova.
- Infosalud. (5 de Julio de 2018). Obtenido de La OMS avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios está frenando las mejoras asistenciales en todo el mundo: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-oms-avisa-mala-calidad-servicios-sanitarios-frenando-mejoras-asistenciales-todo-mundo-20180705145119.html>
- Jelvez, A., Riquelme, Y., & Gómez, N. (2009). *Evaluación de la calidad de servicio en un Centro de Salud Familiar en Chile*. Concepción, Chile: Universidad del Bío _ Bío.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing* (Duodécima ed.). México: PEARSON.
- La Torre, A. (2014). *Calidad percibida desde la perspectiva del usuario externo en una clínica privada de la ciudad de Jaén*. Jaén Perú: Unidad de Jaen.
- Lara López, J. R. (2002). La gestion de la calidad de servicios. *Redalyc.org*, 1-6. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *Redalyc.org*, 181-209.



- Melara, M. (02 de Noviembre de 2017). Recuperado el 15 de Junio de 2020, de El Blog de Marlon Melara: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Méndez Rosey, J. C. (10 de Mayo de 2013). *gestiopolis*. Obtenido de Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>
- MINSA. (2003). *Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. Lima: MINSA.
- Molina Tamayo, O. D. (2014). *Calidad de los Servicios*. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de Ecured: https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *REMark – Revista Brasileira de Marketing*, 146-162.
- Muntané Relat , J. (2010). Introducción a la investigación básica. *La Revista Andaluza de Patología Digestiva (RAPD Online)*, 221-227. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jordi_Muntane2/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Naranjo Guachichullca, A. P. (2019). *Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019 (Tesis de pregrado)*. Universidad de Cuenca, Cuenca - Ecuador.
- Oliver, R. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: ME Sharpe.
- Oscoco Ccorisoncco, R. (2016). *Satisfacción del usuario externo de los servicios de salud en el cento de salud de Lliupapuquio del distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2016 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Pastor Vilchez, Y. (2019). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019 (Tesis de Pregrado)*. José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2014). *Definicion de satisfacción*. Recuperado el 13 de Junio de 2020, de Definición.De: <https://definicion.de/satisfaccion/>



- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Defenición de intención*. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de Definiciones.De: <https://definicion.de/intencion/>
- Philip, K., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (Decimocuarta ed.). México: PEARSON.
- QuestionPro. (1 de enero de 2018). *¿Que es una encuesta?* Recuperado el 15 de octubre de 2018, de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015 (Tesis de Pregado)*. José María Arguedas , Andahuaylas - Perú.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 (Tesis de Grado)*. Universidad César Vallejo, Yurimaguas - Perú.
- Redacción EC. (17 de Marzo de 2017). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. *El Comercio*, pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343-noticia/>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 139-153. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia: UCAM.
- Sánchez, H. (2003). *La calidad de servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas, Lima; 2003*. Lima.
- Saturno, P., Vieyra, W., Gutiérrez, J., Romero, M., & O'Shea, G. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud pública de méxico*, 685 - 694.
- Seclén, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 127-141.



- Secretaría de Salud. (2012). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia* (Primera ed.). México: Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs).
- Shuttleworth, M. (22 de Agosto de 2009). *Definición de fiabilidad*. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de Explorable: <https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad>
- Significados. (10 de Abril de 2015). *Significado de Percepción*. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de <https://www.significados.com/percepcion/>
- Significados. (12 de Enero de 2018). *Significado de Empatía*. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de <https://www.significados.com/empatia/>
- Torres de Arbaiza, E. M., & Torres Colorado, O. A. (2016). *Nivel de satisfaccion de los clientes en el servicio de hemodialisis del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Cliclayo- 2015 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Cliclayo.
- Ucha, F. (Marzo de 2011). *Definición de Comportamiento*. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>
- Valdez Huarcaya, W., Berto Gonzales , M., Oyola García, A., Vidal Valenzuela, L., Vilchez Gutarra, A., & Ormaeche Macassi, M. (2016). *Analisis de la situación de salud del Perú*. Perú: Ministerio de Salud.
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Redalyc.org*, 155-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud:. *Redalyc.org*, 663-671.
- Yu, Y., & Dean, A. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal*, 234-250.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1986). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 31-46.
- Zurita Garza, B. (1996). Calidad de la Atención de la Salud. *UNMSM BVS*, 1. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el seguro social de salud (essalud) del hospital ii de abancay, 2019						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<u>Problema General</u> ¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019? <u>Problema Especifico</u> ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019? ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019? ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019? ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019? ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019?	<u>Objetivo General</u> Determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. <u>Objetivo Especifico</u> Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.	<u>Hipótesis General</u> Existe una relación significativa entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019. <u>Hipótesis Especifico</u> Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019. Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital II de Es Salud Abancay, 2019.	Variable 01: Calidad Variable 02: Satisfacción	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Satisfacción con el servicio Satisfacción general Intenciones de comportamiento	• Instalación física • Apariencia del personal • Accesibilidad • Productos entregados • Profesionalidad • Puntualidad • Honestidad • Seguridad • Tiempo de espera • Disposición por resolver los problemas del cliente • Confianza y seguridad • Igualdad y equidad • Grado de comunicación • Cortesía y amabilidad • Calificación del servicio • Expectativa • Resultado • Apreciación • Recomendación • Repetición	Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional. Método: Deductivo e inductivo. Diseño: No experimental – Transversal. Población: 3671 asegurados de EsSalud Muestra: 187 asegurados de EsSalud Muestreo: El muestreo será aleatorio simple. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Presupuesto: S/. 7,263.5

ANEXO 2: CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para la realización de la tesis intitulada “Calidad Percibida y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia en el Seguro Social de Salud – Essalud Hospital II Abancay, 2019”. Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder en forma clara y objetiva el presente cuestionario que será de suma importancia y de carácter anónimo.

Marque con una “X” según considere.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:.....años

ITEMS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mediamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
N°	Variable 01: Calidad					
Elementos tangibles						
1	El empleado tiene equipos de apariencia moderna					
2	Los elementos materiales son visualmente atractivos.					
3	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio					
Fiabilidad o presentación el servicio						
4	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba					
5	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
6	Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	El empleado realiza bien el servicio la primera vez					
Capacidad de respuesta						
8	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio					
9	Hay disponibilidad del empleado para atenderle					
10	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
Seguridad						

11	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad				
12	Los empleado demuestran igualdad para todos sus clientes				
Empatía					
13	Usted recibió atención individualizada				
14	Los empleado demuestran amabilidad y buen trato				
15	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes				
16	Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios				
17	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente				
Variable 02: Satisfacción					
Satisfacción con el servicio					
18	El Servicio recibido es uno de los mejores que podría haber contratado.				
19	El Servicio de salud es el que exactamente necesitaba				
20	Estoy satisfecho con el Servicio de salud				
Satisfacción general					
21	Estoy contento con el resultado del Servicio				
22	Estoy satisfecho con el resultado del Servicio				
23	Estoy decepcionado con el resultado del Servicio				
Intenciones de comportamiento					
24	Diría cosas positivas sobre el Servicio a otras personas				
25	Recomendaría el Servicio de salud a alguien que le pide consejo				
26	Animaría a los amigos y conocidos a que asistan al Servicio de salud				
27	Si pudiera elegir continuaría con el Servicio de salud en los próximos años				

Muchas gracias.

16/9/22, 08:13

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para la realización de la tesis intitulada "Calidad Percibida y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencias en el Seguro Social de Salud – Essalud Hospital II Abancay, 2019". Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder en forma clara y objetiva el presente cuestionario que será de suma importancia y de carácter anónimo.

*Obligatorio

1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

☐ Mujer

☐ Hombre

2. Edad: *

3. El empleado tiene equipos de apariencia moderna *

Marca solo un óvalo

16/9/22, 08:13

CUESTIONARIO

28. Animaría a los amigos y conocidos a que asistan al Servicio de salud *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Medianamente de acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

29. Si pudiera elegir continuaría con el Servicio de salud en los próximos años *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - ☐ Medianamente de acuerdo
 - ☐ Totalmente de acuerdo
-

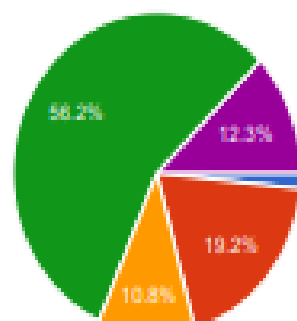
16/9/22, 07:48

CUESTIONARIO

Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple

 Copiar

130 respuestas

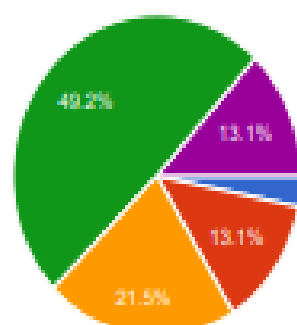


- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Cuando un cliente tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo

 Copiar

130 respuestas

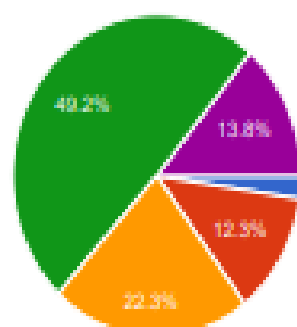


- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

El empleado realiza bien el servicio la primera vez

 Copiar

130 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo



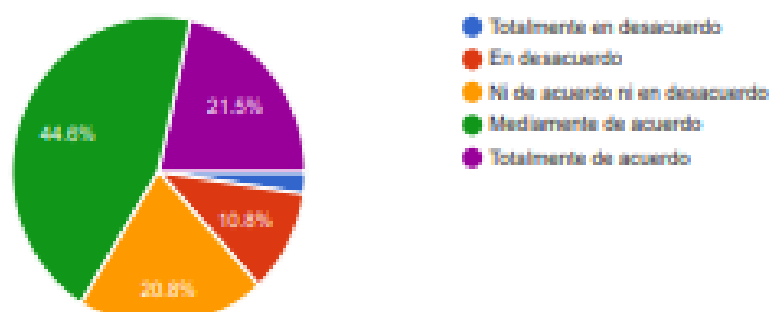
18/02/22, 07:48

CUESTIONARIO

Los elementos materiales son visualmente atractivos.

 Copiar

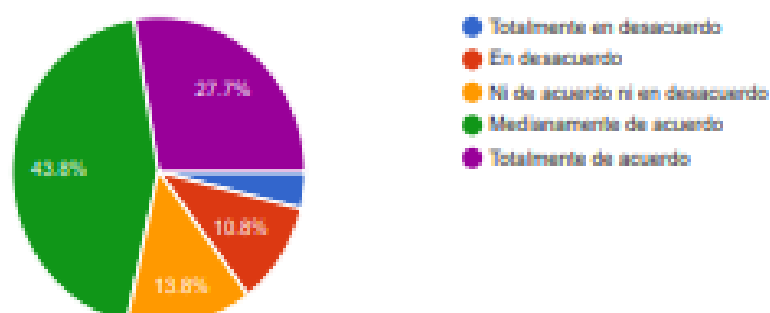
130 respuestas



Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio

 Copiar

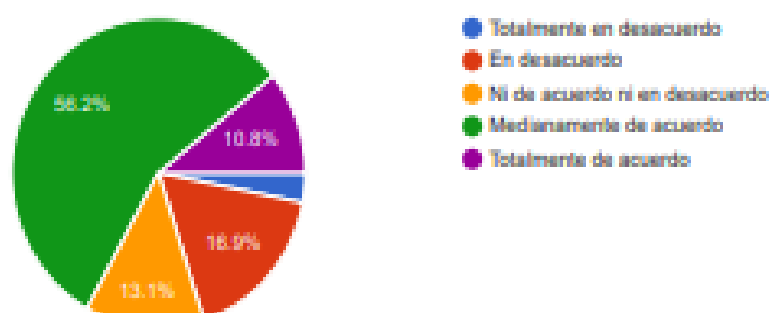
130 respuestas



El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba

 Copiar

130 respuestas



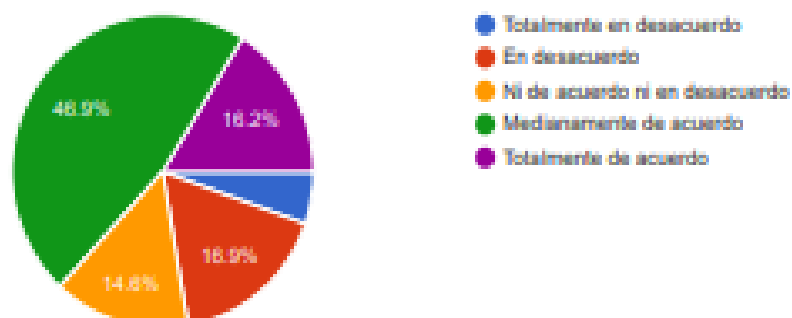
16/9/22, 07:48

CUESTIONARIO

Los empleados demuestran amabilidad y buen trato

 Copiar

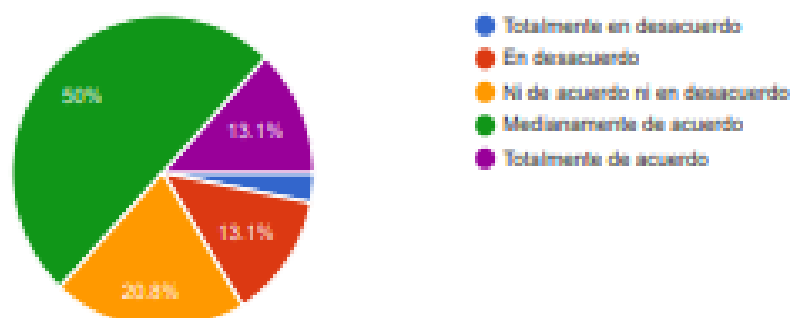
130 respuestas



El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes

 Copiar

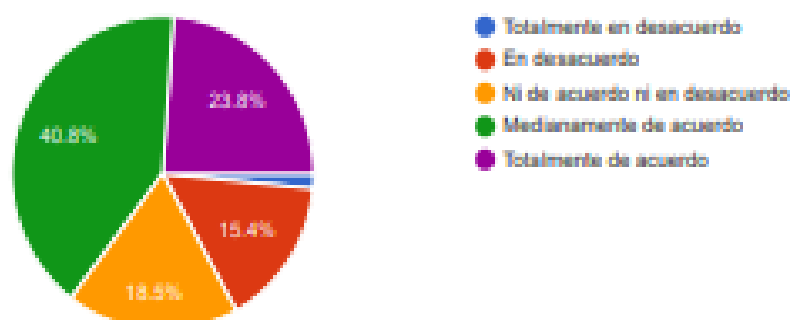
130 respuestas



Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios

 Copiar

130 respuestas



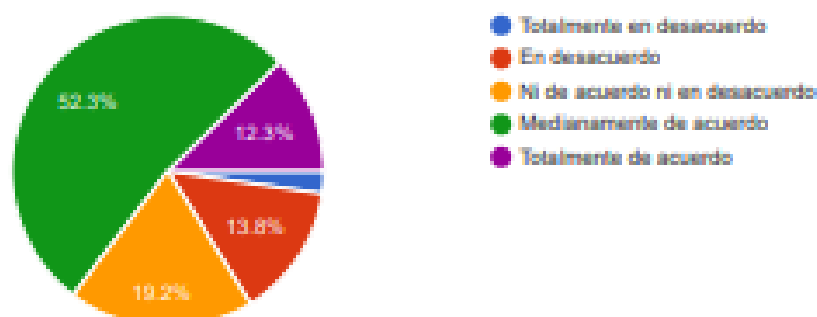
16/06/22, 07:48

CUESTIONARIO

El empleado entiende las necesidades específicas del cliente

 Copiar

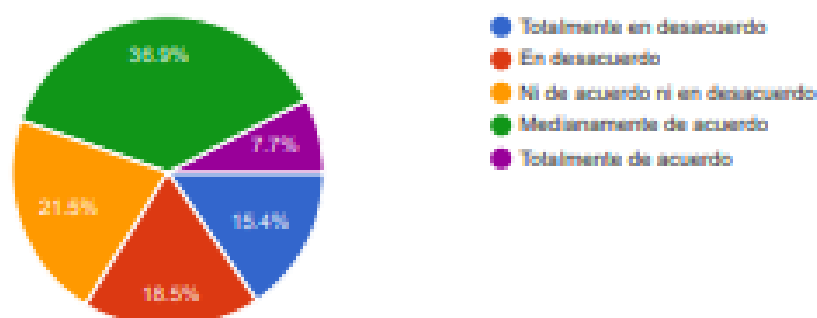
130 respuestas



El Servicio recibido es uno de los mejores que podría haber contratado.

 Copiar

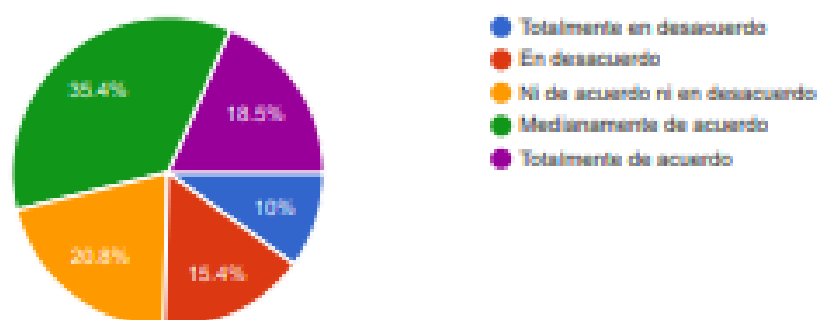
130 respuestas



El Servicio de salud es el que exactamente necesitaba

 Copiar

130 respuestas



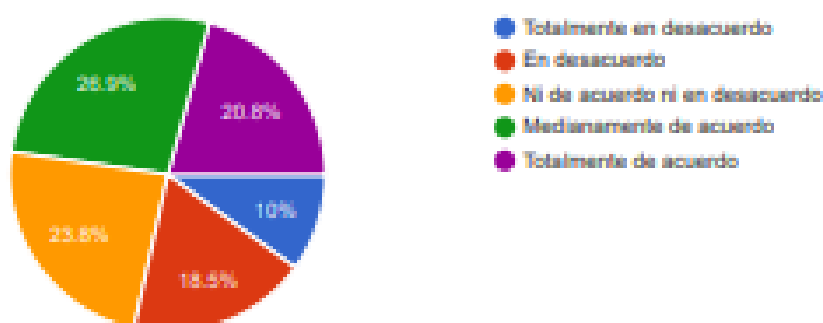
16/9/22, 07:48

CUESTIONARIO

Estoy decepcionado con el resultado del Servicio

 Copiar

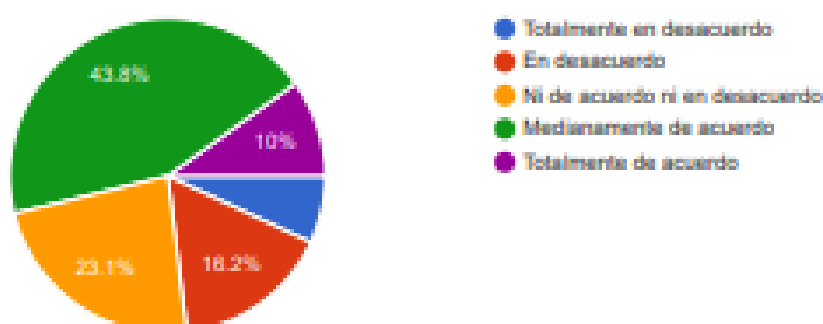
130 respuestas



Diría cosas positivas sobre el Servicio a otras personas

 Copiar

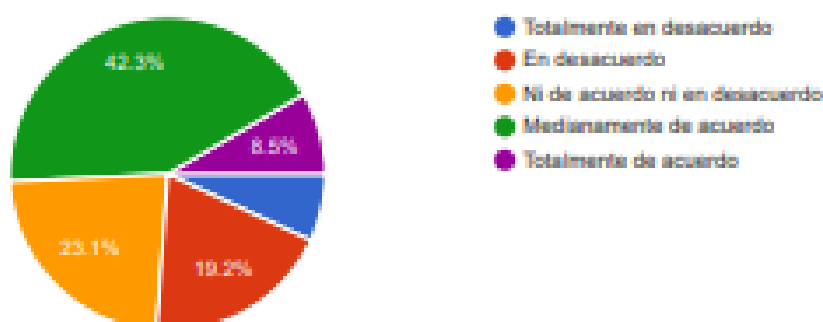
130 respuestas



Recomendaría el Servicio de salud a alguien que le pide consejo

 Copiar

130 respuestas



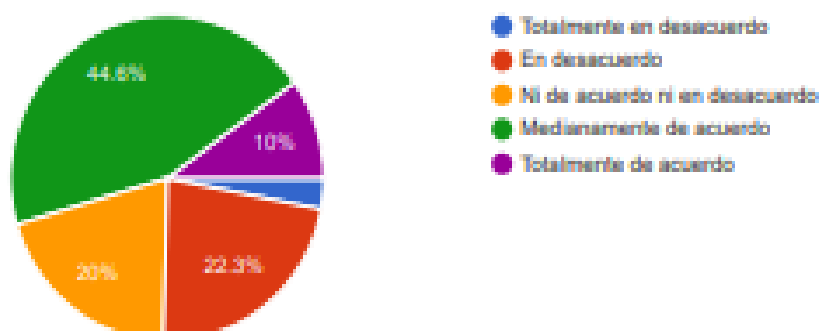
15/9/22, 07:48

CUESTIONARIO

Animaría a los amigos y conocidos a que asistan al Servicio de salud

 Copiar

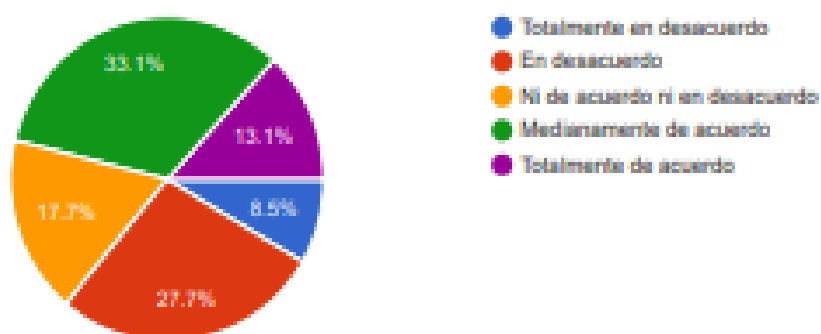
130 respuestas



Si pudiera elegir continuaría con el Servicio de salud en los próximos años

 Copiar

130 respuestas

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios





ANEXO 03: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN

1.1. DATOS DEL EXPERTO: Dr. JOSE ABDON SOTOMAYOR CHAHUAYLLA

1.2 TITULO DE LA INVESTIGACION: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) del hospital II de Abancay, 2019.

1.3 OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019.

1.4 UNIDAD DE ANALISIS: Usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay

1.5 INVESTIGADOR: María Elena Medina Ayquipa

1.6 INSTRUMENTO:

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de las variables	Metodología				4	
2	Pertinencia del procedimiento	Coherencia					5
3	Entre dimensiones, indicadores e índices	Claridad					5
4	Basado en aspectos teórico de la variable	Consistencia				4	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				4	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				4	
7	Formulado con un lenguaje adecuado	Claridad					5
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				4	
9	Muestra una organización lógica	Organización				4	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				4	
			a	b	c	d	e

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Investigación-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e)/50 = 43/50 = 86\%$

(X) Se valida

() No se valida

NOTA: el instrumento se considera válido cuando el promedio del coeficiente (C) otorgado por tres expertos es 70%

Abancay, 18 de abril del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 Dr. José Abdon Sotomayor Chahuaylla
 DOCENTE

ANEXO 03: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**I. INFORMACIÓN****1.1. DATOS DEL EXPERTO: MG. JOSUÉ HUAMANÍ CAYLLAHUA**

1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) del hospital II de Abancay, 2019.

1.3 OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019.

1.4 UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay

1.5 INVESTIGADOR: María Elena Medina Ayquipa

1.6 INSTRUMENTO:

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de las variables	Metodología				4	
2	Pertinencia del procedimiento	Coherencia					5
3	Entre dimensiones, indicadores e índices	Claridad					5
4	Basado en aspectos teórico de la variable	Consistencia				4	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				4	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				4	
7	Formulado con un lenguaje adecuado	Claridad				4	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				4	
9	Muestra una organización lógica	Organización				4	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				4	
			a	b	c	d	e

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Investigación-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e)/50 = 42/50 = 84\%$

(X) Se valida

() No se valida

NOTA: el instrumento se considera válido cuando el promedio del coeficiente (C) otorgado por tres expertos es 70%

Abancay, 19 de abril del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAEL BASTIDAS DE APURIMAC
E.A.P. ADMINISTRACIÓN
Mgtr. Adm. Josué Huamani Cayllahua
DOCENTE AUXILIAR

ANEXO 03: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**I. INFORMACIÓN****1.1. DATOS DEL EXPERTO: DR. ROBER ANIBAL LUCIANO ALPIO**

1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACION: Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) del hospital II de Abancay, 2019.

1.3 OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias en el Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay, 2019.

1.4 UNIDAD DE ANALISIS: Usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud Hospital II Abancay

1.5 INVESTIGADOR: María Elena Medina Ayquipa

1.6 INSTRUMENTO:**Instrumento:**

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de las variables	Metodología					5
2	Pertinencia del procedimiento	Coherencia				4	
3	Entre dimensiones, indicadores e índices	Claridad				4	
4	Basado en aspectos teórico de la variable	Consistencia					5
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				4	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				4	
7	Formulado con un lenguaje adecuado	Claridad				4	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					5
9	Muestra una organización lógica	Organización					5
10	Calidad de instrucciones	Calidad				4	
			a	b	c	d	e

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento de Investigación-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C=(a+b+c+d+e)/50=44/50=88\%$

(X) Se valida

() No se valida

NOTA: el instrumento se considera válido cuando el promedio del coeficiente (C) otorgado por tres expertos es 70%

Abancay, 19 de abril del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
Dr. Rober Anibal Luciano Alpio
DOCENTE

ANEXO 04: ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	27

ANEXO 05: DATOS TABULADOS

N°	VARIABLE 1																	VARIABLE 2									
	D1			D2				D3			D4		D5					D1			D2			D3			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	2
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2
4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
8	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
11	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
12	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
14	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3	3
15	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
17	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	2	2	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	2	3	3	4	2	4	5	1	4	2	2	3	3	1	3	1	3	1	4	1	2	1	5	3	3	1	1
20	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	4	3	3	3
21	4	2	4	4	4	4	3	2	2	1	3	1	1	2	4	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
22	2	3	4	4	4	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
23	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
24	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5
25	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	1	2	2

26	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	5	3	2	3	3	3	3	5	2	2	3	3
27	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
28	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
30	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
31	4	4	1	1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
34	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
35	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	1	1	1	2	
36	4	5	5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	2	4	4	5	
37	4	4	2	4	2	3	5	4	3	3	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
38	4	4	1	4	4	4	1	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	
39	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	
40	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
41	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4	2	5	3	4	
42	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	3	3	
43	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	
44	4	2	4	3	4	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
45	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
46	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
47	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
48	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
50	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	
51	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	
52	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3	5	5	2	3	3	5	
53	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	
54	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
55	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	5	4	4	4	5	2	2	4	2	2	4	2	4	4	
56	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
57	2	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
58	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

59	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	3	4	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	2
60	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	
61	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2
63	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5
65	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
67	1	3	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
69	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4
70	4	2	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	4
71	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	2
73	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	1	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2
76	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4
78	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3
79	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	4	2	3	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
81	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5
82	4	5	5	2	4	4	5	1	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
83	4	4	2	2	5	1	1	4	3	2	4	5	5	1	1	1	3	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5
84	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2
86	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3
89	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

92	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	1
93	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
94	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
95	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2
96	4	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2
97	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
98	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	1	2	4	5	2	2	2	1
99	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2
100	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5	3	2	1	1	1	4	5	2	1	2	1
101	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	3	2	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
102	3	3	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1
103	4	4	4	1	4	5	4	1	4	3	2	2	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
104	2	2	4	1	4	4	3	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	1	2	2	2	5	2	2	2	2
105	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
106	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
110	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
111	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
112	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2
113	4	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2
114	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
115	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	1	2	4	5	2	2	2	1
116	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2
117	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5	3	2	1	1	1	4	5	2	1	2	1
118	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	3	2	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	1	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2
121	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4
123	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3
124	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	4	2	3	2

125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
126	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5
127	4	5	5	2	4	4	5	1	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
128	4	4	2	2	5	1	1	4	3	2	4	5	5	1	1	1	3	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5
129	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2
131	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
132	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3
134	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
136	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
137	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	1
138	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
139	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
140	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4	2	5	3	4	3
141	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	3	3	2
142	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3
143	4	2	4	3	4	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
144	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
145	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
146	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
147	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
148	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
149	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2
150	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3
151	4	5	5	2	4	4	5	1	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
152	4	4	2	2	5	1	1	4	3	2	4	5	5	1	1	1	3	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5
153	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
154	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2
155	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
156	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3

158	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
160	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
161	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	1
162	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
163	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
164	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4	2	5	3	4	3
165	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	3	3	2
166	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3
167	4	2	4	3	4	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
168	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
169	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
170	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4	2	5	3	4	3
171	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	3	3	2
172	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3
173	4	2	4	3	4	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
174	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
175	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
176	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
177	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
178	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
179	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2
180	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3
181	4	5	5	2	4	4	5	1	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
182	4	4	2	2	5	1	1	4	3	2	4	5	5	1	1	1	3	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5
183	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
184	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2
185	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
186	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3

Anexo 06: Promedio Mensual de pacientes

Etiquetas de fila	2021											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
COVID-19 SHOCK												
TRAUMA						4	5	187	200	185	144	155
GINECOLOGIA	203	541	432	209	287	315	335	331	332	334	366	243
MEDICINA 1	211	355	261	344	486	529	614	511	515	223	345	342
PEDIATRIA 1	297	553	368	128	114	147	150	85	132	214	349	375
SALA OBSERVACION												
ADULTOS	263	484	464	283	350	381	443	372	323	342	322	406
SALA OBSERVACION												
COVID 1						19	103	322	278	268	291	326
SALA OBSERVACION												
NIÑOS 3P	126	146	103	53	54	39	52	18	47	53	112	114
SHOCK TRAUMA	117	66	108	89	116	78	105	68	113	104	122	137
T. CIRUGIA	208	198	285	130	238	295	355	251	305	343	323	363

T. TRAUMATOLOGIA	371	355	214	85	124	180	212	194	239	351	425	351
TOP. NEFROLOGIA												
TRIAJE				1					1			1
TRIAJE DIFERENC. COVID-19			108	395	124	370	744	2502	9468	1662	614	1032
Total general	1796	2698	2343	1717	1893	2357	3118	4841	11953	4079	3413	3845

PROMEDIO MENSUAL 3,671.08