



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA UNIDAD DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE
SANDIA, REGIÓN PUNO, 2018.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR
Bach. HUILLCA CAHUANA, FERNANDO

LIMA - PERÚ
2018

ASESOR DE TESIS

DR. MARCELINO PAUCAR ALVAREZ

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN
Presidente

Mg. FERNANDO LUIS TAM WONG
Secretario

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios principio y fin de mi vida.

A mi Padre por su ternura infinita.

A mi Madre (+) por su amor eterno.

A mi esposa por su apoyo incondicional.

A mis hijos por ser la razón y motivo de mi vida.

A mis hermanos (as) que son mis grandes orgullos.

Fernando

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por haberme dado la salud y el valor para culminar con éxito mi carrera, que llenará de orgullo a mi familia. A la Universidad Privada Telesup, por permitir que personas adultas puedan alcanzar sus sueños: ser profesionales, a nuestro

Asesor Dr. Marcelino Paucar Álvarez, que puso todo su tiempo y paciencia en informarnos todos los pormenores que se presentaron este tiempo, a mis profesores que apoyaron en todo con sus enseñanzas y algunos muy exigentes y por último a mis compañeros de aula, que demostraron su amistad y confianza en todo momento.

Fernando.

RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada “calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, 2018” tiene como finalidad el objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, 2018. La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo de tipo de investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal, la población estudiada estuvo conformada por 1800 usuarios, la muestra de mi investigación fue no probabilístico con (317) usuarios. La técnica de recolección de datos utilizados fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validado a través de la técnica juicio de expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica. Los resultados indicaron que el coeficiente de Alfa de Cronbach en nuestra investigación se obtuvo el 0,924 considerándose alta confiabilidad y que el 53,94 % de los encuestados consideran que existe niveles medios en cuanto a la calidad de servicio y el 58,36 % de los encuestados fundamentaron que existen niveles medios en cuanto a la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía. Estos datos son corroborados en las diversas dimensiones como la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, humana, técnico científico y entorno.

Palabra clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario

ABSTRACT

This research thesis entitled “quality of service and user satisfaction in the emergency unit of the Hospital de Sandía, 2018” has the purpose of the general objective to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the emergency unit from the Hospital de Sandía, 2018. This research was carried out with a quantitative approach of a descriptive correlational research type with a non-experimental cross-sectional design, the population studied was made up of 1800 users, the sample of my research was not probabilistic with (317) users. The data collection technique used was the questionnaire survey with its instrument, being validated through the technical judgment of experts with professionals in public management and knowledgeable about the scientific research process. The results indicated that the Cronbach's Alpha coefficient in our research was 0.924, which is considered highly reliable, and that 53.94% of the respondents consider that there are medium levels in terms of quality of service and 58.36% of the respondents stated that there are medium levels in terms of user satisfaction in the emergency unit of the Sandia Hospital. These data are corroborated in the various dimensions such as reliability, tangibility, safety, responsiveness, human, technical-scientific and environment.

Keyword: Quality of service, User satisfaction

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio	17
1.3.1. Justificación Práctica.	17
1.3.2. Justificación Teórica.	17
1.3.3. Justificación Metodológica.....	18
1.3.4. Justificación Social.	18
1.4. Objetivo de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	24
2.2. Bases teóricas de las variables	29
2.2.1. Bases teóricas de satisfacción de usuarios	34

2.3. Definición de términos básicos	38
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	41
3.1. Hipótesis de la investigación.....	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Variables de estudio.....	42
3.2.1. Definición conceptual de variables	42
3.2.2. Definición de operacional	43
3.2.3. Tipo y nivel de investigación.....	44
3.2.4. Método de investigación	45
3.3. Diseño de la investigación	45
3.4. Población y muestra de estudio.....	46
3.4.1. Población	46
3.4.2. Muestra	46
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.5.1. Técnicas de recolección de datos	48
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos.....	48
3.6. Métodos de análisis de datos	49
3.7. Aspectos éticos	49
3.8. Selección de instrumento.....	50
3.8.1. Validez y confiabilidad del Instrumento de recolección de datos	50
IV. RESULTADOS	53
4.1. Análisis descriptivo general	53
4.2. Análisis descriptivo de las dimensiones y de las variables	54
4.3. Análisis inferencial	60
4.3.1. Prueba de normalidad	60
4.3.2. Prueba de hipótesis	60
4.3.3. Prueba de hipótesis específicas	62
V. DISCUSIÓN	69
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

ANEXOS	82
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	85
Anexo 3: Instrumento.....	86
Anexo 4: Validación de instrumento	90
Anexo 5: Matriz de datos	92
Anexo 6: Propuesta de valor	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la población.	46
Tabla 2.	Método por validación por juicio de expertos	50
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad del instrumento aplicado: Calidad de servicio....	51
Tabla 4.	Estadísticas de fiabilidad del instrumento aplicado: Satisfacción del usuario.....	51
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad del instrumento aplicado general	51
Tabla 6.	Escala de valores pertenece al Alfa de Cronbach.....	52
Tabla 7.	Resultado general de la investigación.	53
Tabla 8.	Variable calidad de servicio.	54
Tabla 9.	Variable satisfacción del usuario	55
Tabla 11.	Variable tangibilidad.....	57
Tabla 12.	Dimensión seguridad	58
Tabla 14.	Prueba de normalidad.....	60
Tabla 17.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	61
Tabla 18.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	63
Tabla 19.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	65
Tabla 20.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	66
Tabla 21.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado general de la investigación.....	53
Figura 2. Calidad de servicio.....	54
Figura 3. Satisfacción del usuario.....	55
Figura 4. Fiabilidad.....	56
Figura 5. Tangibilidad.....	57
Figura 6. Seguridad.....	58
Figura 7. Capacidad de respuesta.....	59

INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Salud, ha atravesado por transformaciones épicas, que han obligado a incorporar a la calidad como un pilar fundamental en la prestación de servicio de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito imprescindible que se orienta a brindar seguridad a los usuarios con la minimización de los riesgos en la prestación de servicios, conllevando a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad a nivel de todas las instituciones que prestan servicios. En tal sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan los colaboradores en una institución, el mismo que permitirá implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles un plan de mejora en el caso no se estén cumpliendo con la misión y visión del organismo; incluso es el que abre las puertas a la Innovación de nuevas acciones dentro de las instituciones para obtener impactos positivos.

Así mismo, el talento humano es el factor clave dentro de una organización para el logro de los objetivos estratégicos. A medida que su personal se desempeñe de manera efectiva, de tal manera que su conocimiento, destreza, actitudes y comportamiento conduzcan al éxito de la organización, se deberá contar con una fuerza laboral que sea capaz de aceptar el cambio y que siempre se encuentre motivada a conducir a su organización al desarrollo de la ventaja competitiva.

Es importante evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, lo cual ha adquirido considerable importancia para las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales y con este valioso indicador, es posible obtener del entrevistado un conjunto de concepciones relacionadas con la atención percibida, con lo cual se adquiere información que beneficia a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Dada la importancia que en una institución del Estado, como es el Hospital de Sandia periodo Noviembre - Diciembre 2018, través de la Unidad de Emergencia, se deba conocer la calidad de servicio de sus colaboradores y la relación de esta con la satisfacción del usuario; se realizó este estudio donde se

han presentado quejas de los usuarios externos y asegurados del Seguro Integral de Salud con respecto a la calidad de la atención y quejas constantes que en muchas ocasiones ha dejado conflictos sin resolver o que dejaron duda o malas interpretaciones sobre los destinos y el manejo de los medicamentos. Esta situación problemática que día a día se agudiza no solo en la entidad objeto del estudio sino en todo el país, se ha convertido en titulares de muchos diarios tanto a nivel local como nacional. Como trabajadores de este sector somos conscientes que es necesario y urgente brindar una atención de calidad ante tanta carencia y disminuir de esta manera el nivel de insatisfacción que se evidencia en los usuarios de este establecimiento de salud.

Por otra parte, no se tienen estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la Unidad de Emergencia del Hospital de Sandia, por lo que, se planteó una investigación minuciosa que nos ha permitido establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Unidad de Emergencia de la mencionada Institución Estatal, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La medicina ha pasado de ser simple, poca efectiva y relativamente segura a convertirse en compleja, efectiva pero potencialmente peligrosa. Esto se asocia a un riesgo creciente de efectos adversos y el perjuicio involuntario para el paciente. Cuando la cultura de una organización, en conciencia de la calidad de servicio. En la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, no se ha realizado una medición de la cultura de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia que permita establecer, una línea de base de la cultura e implementar planes de mejora que fortalezcan el servicio hacia el paciente.

En cuanto a la infraestructura, la falta de ambientes y la distribución de ello, la falta de equipos e insumos necesarios, para una buena atención de emergencia desde luego el personal médico con especialidad. También la falta del personal en la unidad de emergencias y personal capacitado y la mala distribución del personal, originan la mala atención a los usuarios que acuden a diario. Por lo cual considero una mala calidad de atención de algunas personas de salud de servicio, a la falta de amabilidad y paciencia, hacia el paciente que acude al establecimiento de salud, la orientación en la unidad de emergencias y la falta de capacidad resolutive de su salud en la Unidad de emergencias.

En cuanto a la atención de pacientes, con mayor complejidad se requiere la referencia al Hospital Carlos Monge Medrano u otro. El traslado se demora aproximadamente de 4 a 5 horas, ya que la vía de acceso es muy accidentado y distante la cual dificulta una referencia oportuna a ello se suma también la falta de ambulancia equipadas.

En el Perú, la calidad de prestación de los servicios de salud, sin duda es uno de los objetivos principales en la gestión del sector salud, cuya salud debe ser promovida y protegida por el estado.

A nivel local, la población hace referencia tanto por medios de comunicación, el inadecuado trato que reciben por parte de los trabajadores de la unidad de emergencias.

El inadecuado trato, se manifiesta con mayor frecuencia, cuando se trata de los trabajadores de la unidad de emergencias, por lo tanto, considero la mala atención a los usuarios, afectando su autoestima y psicológico por diferentes razones como: La religión, Raza, Edad, Talla, Color de la piel, Procedencia y por deficiencias físicas y orgánicas.

Para analizar de manera integral, la calidad del servicio de salud, que presta una institución, se requiere del talento humano, recursos materiales y financieros, y otros que intervienen en la atención de salud que se brinda.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de salud Sandía, región Puno, 2018

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno, 2018?

PE 2 ¿Cómo es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018?

PE 3 ¿Cuáles son los aspectos de la relación entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018?

PE 4 ¿Por qué se relacionan los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación Práctica.

Es conveniente investigar, el grado de satisfacción del usuario, en relación a la calidad de servicios prestados, en la Unidad de Emergencias del Hospital de Sandía, puesto que nos permitirá llegar a una conclusión, de cuáles son los aspectos que las autoridades, deben mejorar para buscar una buena aplicación en los servicios, de todas sus áreas dependientes, en consecuencia, se alcanzara obtener un buen prestigio y una atención de calidad. Es importante la investigación, porque brindará información detallada sobre la situación en la que se encuentra la calidad de servicios prestados, en relación a la satisfacción del usuario, incluso a partir del enfoque percibido por el paciente, entonces de tal forma se podrá mejorar el nivel del mismo en el Hospital de Sandía.

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo. La realización de esta investigación permitirá aplicar procesos de calidad para mejorar la satisfacción del usuario que es el principal beneficiario y aportar a mejorar la gestión en la Unidad de emergencia del Hospital de Sandia.

1.3.2. Justificación Teórica.

La presente investigación es importante porque permitirá conocer el diagnóstico de la calidad del servicio, según el modelo de SERVQUAL, en la Unidad de Emergencia del Hospital de Sandia, con una descripción real y original de los aspectos referidos a las características del servicio y características del trato personalizado, que permitan que en su hallar dicha relación, se encuentre la satisfacción del usuario externo del mencionado hospital, la cual aportara resultados y conclusiones en beneficio de los usuarios principalmente y de la entidad que le permitirá mejorar sus procesos de gestión.

Se medirá la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencias del Hospital de Sandía, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios que acuden diariamente.

1.3.3. Justificación Metodológica.

El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio. Los Instrumentos que se emplearan en esta Investigación serán validados por expertos para su empleo en la muestra planteada, las cuales explicaran los problemas propuestos, y la verificación de las hipótesis, permitiendo brindar alternativas de solución.

1.3.4. Justificación Social.

Esta investigación contribuirá a resolver las necesidades que poseen los usuarios, para lograr una relación humanizada y acertada, entre médico-paciente puesto que es necesaria la comunicación de las expectativas, de los pacientes hacia el hospital debido a que esto es esencial para que los médicos y autoridades, tomen en consideración estos aspectos al momento de atender a un paciente. Además, ayudara a que la unidad de emergencia del hospital se conozca las debilidades y amenazas, que posee en cuanto a la tecnología en materiales, equipos y personal para lograr un estudio especializado y correcto en cada paciente, ya que es posible que ante la falta de este aspecto los resultados de los análisis sean incorrectos, en consecuencia, la vida del paciente se verá en peligro.

Se pretende estudiar, la demora en la prestación de servicio así mismo el trato inadecuado que se da por parte de algunos médicos, enfermeras y personal, es decir la falta de autoestima, a esto se le suma la deficiencia que tiene en cuando a la tecnología, del equipo necesario para atender a los pacientes, como consecuencia del nivel de desarrollo los principales componentes, que debe tener un hospital, los cuales son la fiabilidad, es decir en qué medida la atención es eficaz, desde un principio, ya que se ha observado que existe una demora en la prestación de servicio, en consecuencia se podría agravar la situación de salud del paciente, también se encuentra la cortesía brindada, puesto que es un problema el

inadecuado trato de algunos médicos y enfermeras hacia los pacientes a la vez se debe tomar en cuenta la ética médico-paciente en cada acción ya que se ha visto la falta de puntualidad, de ciertos médicos así como en los pacientes en las citas programadas, es decir que falta amabilidad, comprensión, a esto se le suma la seguridad y accesibilidad, debido a que es esencial tener una buena calidad de equipos, materiales y el personal eficazmente capacitado, ante cualquier situación, por otra parte es erróneo, cuando los médicos utilizan una comunicación no entendible a causa del empleo de palabras técnicas para el paciente y finalmente la credibilidad, que se le debe dar al paciente.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar el grado de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

OE 2 Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

OE 3 Analizar la capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

OE 4 Establecer la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Se encontró el estudio realizado por: Beteta, (2017). En su trabajo de investigación titulada: *“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017”*, Universidad Cesar Vallejo sede Lima – Perú. El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017; asimismo, se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 183 personas, conformada por los usuarios del citado nosocomio, la técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escalamiento Likert. Los resultados han evidenciado que en citado nosocomio, la calidad de servicio está entre regular y alta: y los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos e insatisfechos; es decir, no hay alta calidad en el servicio, ni los usuarios se sienten satisfechos plenamente, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa de Lima, 2017, siendo el Rho de ,889**; es decir, el índice de correlación al 88.9%. Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

Se encontró el estudio realizado por: Landa, (2015) en su estudio sobre: *“La calidad de servicio en la satisfacción que tienen los usuarios en las entidades prestadoras de salud”*, (Universidad Nacional en Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima; Perú). El tesista en su trabajo de investigación en donde empleo un diseño transaccional de alcance correlacional casual; su muestra estuvo determinada por 390 personas, cabe recalcar que se han construido tres instrumentos, dos escalas actitudinales y una entrevista. El resultado de este estudio le permitió confirmar que la relación que existe entre ambas variables es correcta puesto que la calidad que prestan las entidades refleja un resultado

favorable o desfavorable en la percepción del trabajo actual y el trabajo en general por parte del usuario que acude a dichas entidades.

Se encontró el estudio realizado por: Inca, (2015). En su tesis para optar el título profesional en Licenciado en Administración de Empresas titulada: "*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*", Universidad Nacional José María Arguedas. El tesista en su trabajo de investigación concluye que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado, a una mala calidad de servicio ofrecida menor será la satisfacción del usuario. En relación a la metodología de investigación es no experimental, descriptivo o correlacional transaccional; y tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pacucha en el año 2015 (p.62)

Se encontró el estudio realizado por: Lupaca (2014) realizó un estudio: "*Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo*", Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima- Perú. El tesista en su trabajo de investigación tuvo el objetivo general: Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 54 usuarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificado aplicado, en consecuencia, se obtuvo como resultado que el 56% de los usuarios percibieron medianamente favorable, 24% favorable y 20% desfavorable. En cuanto al componente interpersonal del 67% de los usuarios percibieron medianamente favorable, 18% favorable, 15% desfavorable. En el componente entorno, 56% medianamente favorable, 22% favorable y 22% desfavorable. En conclusión, el mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medianamente favorable.

Se encontró el estudio realizado por: Ninamango (2014). Realizó una investigación sobre la: "*Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*". Universidad Mayor de San Marcos Lima-Perú. El tesista en su estudio concluyó y

seleccionó de una manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los Consultorios Externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, donde se utilizó muestreo no probabilístico empleándose la encuesta SERVQUAL, modificada de 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones y se halló una insatisfacción global, de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7% la dimensiones de confiabilidad, 78,3% aspectos tangibles 72,6% empatía, 69.6% y seguridad 63,9%. La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones.

Se encontró el estudio realizado por: Monchon y otro, (2014). Realizó en su estudio de investigación sobre el: *“Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Es salud 2013”*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú. El tesista en su trabajo de investigación el método fue de tipo cuantitativo, descriptivo. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto.

Se encontró el estudio realizado por: Meléndez, (2015). En su tesis de investigación llamado: *“Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital belén”* Universidad Nacional de Trujillo – Perú. El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo. Determinar la relación existente entre la calidad del servicio del personal administrativo y la satisfacción del paciente. Utilizando método inductivo-deductivo y analítico – sintético, un estudio descriptivo, cabe recalcar que se determinó que el 82% personal administrativo del departamento del hospital belén de Trujillo posee una alta calidad de servicio y el 18% restante posee un nivel regular, por tanto el nivel predominante de calidad de servicio es alto, el mismo que se ve reflejado en indicadores con mejores resultados, como que el personal resuelve duda y preguntas de los pacientes amablemente, así como también son cautelosos en la información del historial clínico y brindan información clara y concisa a los pacientes.

Se encontró el estudio realizado por: Quispe, (2015). En su trabajo de investigación sobre: *“La calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología en el hospital de Andahuaylas”* Universidad Nacional José María Arguedas. El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, fue un trabajo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, con una muestra de 159 usuarios que se le aplicó una encuesta, donde se emplearon tablas de frecuencia y pruebas estadísticas. Obtuvieron los resultados que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, llegando a la conclusión que, utilizando el coeficiente de Spearman, encontraron una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Se encontró el estudio realizado por: Ramírez, (2016). En su trabajo de investigación titulada *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yuri maguas, 2016”* Universidad Cesar Vallejo. La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yuri maguas, 2016. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que fue todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validada a través de la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión pública y concedores del proceso de investigación científica. El resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del 15 usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yuri maguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

Se encontró el estudio realizado por: Redhead, (2015). En su trabajo titulado: *“Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud “Miguel Grau”*. Chaclacayo, en el año 2013; en la Universidad Nacional Mayor de San

Marcos. El tesista en su trabajo de investigación sostuvo como objetivo; Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se utilizó un diseño descriptivo correlacional, no experimental, tuvo una muestra de 317 usuarios y se utilizó el cuestionario para la toma de información. Los resultados muestran que la calidad de servicio, es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. Así mismo se llegó a la conclusión, que existe una relación bastante significativa y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, 2013.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Se encontró el estudio realizado por: Álvarez (2017). Realizó una investigación titulada "*Satisfacción del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital militar "escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, febrero- 14 marzo 2017"* en Nicaragua para optar por el título de máster en administración en salud. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El tesista en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017. El diseño fue un estudio descriptivo transversal donde la población evaluada fue de 36 pacientes hospitalizados. El instrumento empleado fue la encuesta SERVQUAL El índice de calidad del servicio fue de 0.08. Los usuarios se encontraban satisfechos en el hospital a nivel general.

Se encontró el estudio realizado por: Toaquiza, (2016) en su tesis sobre "*Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*" Universidad Técnica de Ambato, Ecuador El tesista se propuso conocer el nivel de satisfacción de una muestra de 125 usuarios externos de farmacia empleando el cuestionario SERVQUAL, concluyendo que la satisfacción de insatisfacción baja y media fueron predominantes, las diferencias entre las percepciones y las expectativas determinaron una mala calidad de atención en todas las dimensiones; el sexo

femenino, los adultos mayores y la instrucción del nivel secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción

Se encontró el estudio realizado por: Barahona, (2015). En su trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital “Padre Alberto Bufonni” Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.* El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo de: Determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería; el cual fue una investigación descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo, con una muestra de 96 pacientes hospitalizados. Los resultados fueron (14%) de usuarios atendidos en el Hospital Padre Alberto Bufonni, se encontraban satisfechos con los cuidados brindados, mientras que un importante (86%) de usuarios hospitalizados, se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Tomando en cuenta que los cuidados de enfermería se cumplieron entre rara vez (80%), pero la identificación ante el paciente fue de forma negativa, tanto del personal profesional como no profesional (80%), por lo que los pacientes desearon que se mejore la identificación del profesional que lo atiende.

Se encontró el estudio realizado por: Caballero y Otro, (2017). En su estudio de investigación se plantearon *“Dar respuesta y conocer en cuál de los hospitales en estudio cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia”* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Donde el Tesista tuvo que identificar los principales problemas expresados por parte de los pacientes relacionados con la calidad entre ellos, 61% de los pacientes encuestados no reciben el medicamento completo, el 50% de las personas atendidas en estos centros no perciben por parte de los trabajadores un trato con amabilidad y empatía, el 13% de todos estos pacientes indicaron no recibir información sobre el medicamento recibido. Se logró la comparación en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia basados principalmente en las experiencias de los pacientes con este servicio y el hospital en el que se presentan menos problemas y se concluye que el hospital Psicosocial José Dolores Fletes es el que cuenta con mejor calidad en la atención recibida en el área de farmacia.

Se encontró el estudio realizado por: Castelo y Otro, (2016) en su tesis de investigación titulado: *“Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencia” del circuito de salud integral*, Pontífice Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo. El investigador sostuvo como objetivo Identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. El método fue diseño descriptivo de corte transversal, cuya población de estudio fueron 382 pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia, el instrumento utilizado fue la encuesta estructurada. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes con la atención médica y de enfermería fue de 75%, seguida del trato agradable de calidad y calidez por parte del personal de enfermería 44%, además de la atención en los primeros 30 minutos de su llegada al servicio con 49%, lo cual refleja la calidad de atención brindada en el establecimiento.

Se encontró el estudio realizado por: Del Salto, (2014). En su trabajo de investigación titulado: *“Evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario que asistió a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012”* Universidad Central del Ecuador - Quito. El tesista en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue Evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario que asistió a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012 El estudio fue descriptivo - analítico epidemiológico y transversal involucró a 391 personas. Se encontró que la satisfacción con la atención se encontraba entre el 88,97 y el 94,36%. Más del 50% de los usuarios asistieron sin historia clínica. No se encontró información importante en los usuarios atendidos (32%). No hay información adicional en la consulta posterior por parte del personal de enfermería. Se concluye que alrededor del 98% de los usuarios considera que el tratamiento del médico es adecuado y solo el 2% considera que el tratamiento es indiferente. El tiempo de espera en la consulta previa es adecuado (81%), sin embargo, debe mejorarse a favor del usuario. El 45% de los usuarios considera que no tiene las instalaciones para acceder a la atención en el Departamento Médico.

Se encontró el estudio realizado por: Lasluisa, (2014). En su estudio titulado: *“Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención”*

recibida por parte del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, en el período octubre del 2013- abril del 2014" Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo de la presente investigación, es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en relación a la calidad de atención recibida por parte del profesional de Enfermería en el Área de Emergencia. Su población a estudio estuvo conformada por 80 usuarios. Sus resultados revelaron que solo el 54% del profesional de enfermería, recibían cordialmente al usuario externo, el 51% de los usuarios manifestaban que la atención es lenta, el 84% de los usuarios manifestaban que a veces el profesional de enfermería, les indicaba los cuidados que deben tener por su estado de salud, un 65% consideraban que la atención recibida era buena, de esto y otros datos concluyeron que la atención brindada no era al 100% de calidad, debido a que no había evidencias de ningún usuario que tenga un nivel de satisfacción alto, más bien el otro porcentaje se inclinaba a un nivel bajo de satisfacción por lo cual se precisaba necesario realizar una guía para mejorar la atención de enfermería en el área de emergencia.

Se encontró el estudio realizado por Newball, (2015). En su investigación titulada: *"Calidad de atención y la adherencia terapéutica en usuarios del programa de hipertensión arterial del hospital San Jorge de Ayapel"* Universidad Peruana Unión Córdoba-Colombia. El tesista en su trabajo de investigación concluye que la metodología usada fue un diseño trasversal correlacional, usando el estadístico Taub Kendall para una escala ordinal en una muestra de 130 usuarios del programa, en consecuencia en lo resultados se encontró que no existe correlación significativa entre dichas variables, ni en sus dimensiones, pero; si existe relación significativa entre empatía (Dimensión de calidad) y factores relacionados con el paciente (Dimensión de adherencia) y relación débil entre Oportunidad y factores asociados al paciente. A partir de este estudio, el servicio local de salud pudo verificar que casi la mitad (40,0%) de los usuarios del programa de hipertensión percibe el nivel de calidad de atención de malo a pésimo. Igualmente, con respecto a Adherencia terapéutica se verificó que casi la mitad (43,1%) presentaron un nivel de adherencia terapéutica de bajo a crítico. Finalmente concluyó, que, por el alto porcentaje de no adherencia obtenido en el estudio y el impacto epidemiológico de la enfermedad, está incidencia se considera crítica pues los riesgos de

complicaciones y de enfermedades cardiovasculares, que se asocian a la hipertensión es alta.

Se encontró el estudio realizado por: Sangopanta, (2014). En su estudio de investigación titulado: *“Determinar el grado de satisfacción de la madre, por la atención brindada, la enfermera con los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Provincial General Latacunga”* Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Determinar el grado de satisfacción, para lo cual utilizo el método descriptivo de corte transversal, trabajando con 123 madres de los niños hospitalizados a las cuales encuestó. En cuanto a los resultados se obtuvo que un (15%) tienen satisfacción baja, (42%) medio y (43%) alto. En conclusión, los puntos de mayor relevancia son: Existe confianza con la enfermera, igualdad en el trato, existe interés y en utilizar un lenguaje verbal accesible con las madres y los niños.

Se encontró el estudio realizado por: Vargas, (2013). En su trabajo de investigación titulado: *“Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad”*. Universidad San Francisco de Quito – Ecuador. El tesista en su trabajo de investigación llegó a la conclusión. Que la valoración de la satisfacción percibida de parte del usuario interno y externo en la unidad de salud, se encuentran en niveles medios, reflejando así que la calidad de servicio que brinda, esta institución es regular. Para llegar a este resultado se tuvo que aplicar un estudio de diseño descriptivo, analítico transversal, cuya población de estudio fue usuarios internos que laboran en los doce centros de salud del patronato provincial de Pichincha y usuarios externos que acudieron a los doce centros de salud para recibir atención. Concluyó declarando que para los trabajadores (Usuarios Internos) y para los clientes (Usuarios Externos), la satisfacción percibida se determinó en niveles bajos, niveles que evidencian que la atención valorada en términos de calidad, es deficiente para la población de estudio (p.4).

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Calidad de servicio

En lo que respecta empresarial y también académico, las actuales tendencias están destinados a generar un grado de calidad superior en la atención, es sinónimo de posicionamiento y competitividad en el mercado. Por lo que en la actualidad, se labora en hallar la condición en el servicio, logrando: una creciente eficacia en el procedimiento de servicio, el aumento en la satisfacción del usuario, el crecimiento del personal en lo moral, la mejora de sus relaciones laborales y su administración; abarcando estos aspectos como un provecho competitivo en el mercado (Sánchez M. R., 2016).

2.2.3.1. Calidad

Es todo sobre las clases y rasgos de un servicio o producto que se respalda en su destreza para lograr satisfacer las exigencias implícitas o establecidas (American Society for Quality Control) y la similar formulada en la norma internacional ISO 9000 lo cual señala que calidad es “la totalidad de las clases de un organismo (sistema, persona o proceso) que lo confieren aptitud para que esta pueda satisfacer las exigencias implícitas y establecidas” (Carro & González, 2013 p. 3).

2.2.3.2. Servicio

Se define como el grupo de labores los cuales llevan a cabo una organización para que esta satisfaga los requisitos de un comprador, en consecuencia, este grupo de labores podrá ser desarrollado por empresas privadas o públicas, y se pueden hallar: servicio de sanidad, agua, Internet, limpieza, electricidad, telefonía, educación, etc., (Méndez D., 2019).

2.2.3.3. Características del servicio de calidad

Según Aniorte (2017, p. 1) menciona que “algunas de las características que se tienen que cumplir y seguir para un adecuado servicio de calidad, son:

- Tiene que cumplir sus metas
- Tiene que contribuir para lo que se elaboro
- Tiene que ser apropiado para la utilización
- Debe resolver las exigencias
- Debe ofrecer efectos”

2.2.3.4. Importancia de la calidad de servicio

Si un comprador recibe una adecuada atención o servicio, es muy factible que vuelva a obtener nuestros productos o que este regrese a visitarnos. Si un cliente recibe una apropiada atención o servicio, es más probable que este llegue a recomendarnos con otros consumidores. (Cruz I. R., 2013, p. 7)

2.2.3.5. Dimensiones de la variable calidad de servicio

2.2.3.5.1. Seguridad

Según Mesa (2013) afirma que: “Es una condición en la que la certeza frente al mundo no se asocia con la probabilidad de que se lleven a cabo eventos perjudiciales conocidos comúnmente como amenazas o riesgos” (p. 106).

a) Ausencia de peligro o riesgo

Acto o situación con potencial para no ocasionar algún daño en términos de daño deterioro de la salud, combinación de la posibilidad de que no suceda una exposición de peligrosa y la severidad deterioro de la salud la cual puede ocasionar la exposición o el suceso (Gof, 2013).

b) Sensación total de desconfianza

La desconfianza es una manera válida de minimizar la complejidad del mundo el cual nos rodea. Como se puede ver la desconfianza disminuye la complejidad, ya que nos permite seleccionar por unas posibilidades y no por

otras, no obstante, la asunción del riesgo tiene una calidad muy diferente que en la confianza. (Farías, 2014, p. 6).

c) Necesidad de sentirse protegidas y la cortesía de los empleados

Todas las personas requieren contar con un entorno el cual brinde protección. Por lo que tiene momentos en los que se sabe entender, más allá de la razón, que requiere ser protegido. Se trata de una necesidad esencial que está presente desde que una persona nace y que nos acompaña hasta la muerte. (Sánchez E., 2018).

2.2.3.5.2. Tangibles

Según Duarte (2015, p. 6): “Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones”.

a) Contar con el personal adecuado

En una institución trata con colaboradores potenciales, los cuales puedan cumplir los requisitos apropiados para llevar a cabo una determinada labor, atrayéndolos en proporciones suficientemente de manera que sea posible una futura selección de varios de ellos, en base a las necesidades de la labor y de los aspectos. (Rico, 2014).

b) Condiciones del lugar e instalaciones físicas visualmente atractivas

Los elementos establecidos en cada lugar, proveen actividades los cuales cambian el propio sitio, flujos renovados o nuevos los cuales recrean las condiciones sociales y ambientales, y redefinen cada sitio. Por lo que son un resultado indirecto o directo de las actividades y las cuales atraviesan o se instalan en lo que ya se ha estado modificando su valor como también su significado, asimismo ellos también se modifican. (Ramírez & López, 2015, p. 50).

c) Herramientas, instrumentos y equipos adecuados

Según Arenas (2015) “Es un instrumento el cual permite llevar a cabo una que otra labor. Estos objetos se diseñaron para facilitar la ejecución de una tarea lo cual requiere del uso de una cierta fuerza. La pinza, entre otros” (p. 1).

2.2.3.5.3. Capacidad de respuesta

Unos bienes y servicios públicos reconocen explícitamente y se adecua a los requerimientos de los usuarios. En lugar de adoptar una talla única para todos, los proveedores de servicios receptivos aplican estrategias lo cuál es su base de clientes y con ello establecen mecanismos que de manera dinámica tratan de tener presente las opiniones o quejas de los ciudadanos. Además, unos bienes y servicios públicos receptivos tratan de reaccionar ante las necesidades, respondiendo lo más rápidamente y con ello disminuyendo al mínimo las demoras. La puntualidad en la prestación de servicios, por tanto, se destaca como una señal de la capacidad de contestación que afecta particularmente a la confianza de las personas en la capacidad de atenciones públicas para satisfacer sus necesidades (Larrea, 2014, p. 260).

a) Disposición de ayudar a los clientes

Apoyo, cooperación o socorro que se da a grupos o personas para satisfacer necesidades especiales o básicas por lo que es una manera de asistencia o ayuda al necesitado caracterizado por dar contestaciones rápidas al necesitado sin llegar a considerar las causas e identificar porque se daban. Este tipo de asistencia lejos de reducir las dificultades que trata, ayuda a su reproducción y mantenimiento. (Ander, 2017, p. 7-8).

b) Proveerlos con el servicio rápido y oportuno

Para ofrecer una apropiada atención, se necesita que los colaboradores pongan en práctica las destrezas técnicas los cuales se relacionan con su labor, como el conocimiento de los servicios y productos los cuales se venden, el entorno de labores, procedimientos, procesos manejo de las herramientas y equipos que se usan. (Cruz I. R., 2013, p. 11).

c) Menor tiempo de atención a sus problemas

El periodo de espera es un factor que depende, en una gran parte, de la institución y administración del servicio de salud. En general, hay dos formas de ordenar una atención: la forma de reserva de citas o pasar a formar las

colas. Estas mismas formas son aplicadas en el área de Salud. (Pacheco, 2018, p. 1).

2.2.3.5.1. Fiabilidad

Castillo (2015) afirma que “La habilidad para proceder el servicio empeñado de forma fiable” (p. 6).

En concordancia con Matsumoto (2014, p. 7) “se refiere a la destreza para efectuar el servicio que se ofrece de forma cuidadosa. En otras palabras, que la organización cumple con sus metas, sobre suministro del servicio, entregas, fijación de precios y también solución de problemas”.

a) Aquello que brinde seguridad

Según Dávila (2015, p. 11) “La seguridad es aquella que aseguramiento ciudadano se formula como una opción intermedia el cual puede ser instrumentalizar, pero que este se queda en algunos aspectos”.

b) Aquello que ofrece garantías

La garantía es un medio por el cual dar mayor seguridad en los casos en los que hay un peligro fundamental de que alguna condición no se llegue a cumplir o surge una dificultad. Sin las garantías, varias transacciones no se procederían o serían muy caros ya que alguna de las partes se ocuparía de un peligro esencial de sufrir una pérdida. (Roldán, 2013).

c) Aquello que resulte confiable y precisa

La confianza resulta como un proceso activo de dedicación interpersonal. No es un efecto, sino la dinámica misma que lleva a la instauración de una relación entre otras personas. Este proceso es dinámico puesto que radica en la dinámica de las personas, y por lo tanto su naturaleza interpersonal. Por un lado, se tiene a una persona que no está obligado a hacerse dependiente y, por otro lado, la persona al que se da la confianza. (Brisebois, 2013, p. 9).

2.2.1. Bases teóricas de satisfacción de usuarios

Según el autor Pezoa (2013) “la satisfacción hace indicador a la atención sanitaria en general, tanto como la labor técnica como a la relación interindividual. Conocer la satisfacción del paciente puede anticipar, entre varias cosas, el desempeño clínico y el regreso al mismo centro médico” (p. 7).

La satisfacción de los clientes externos, que expresa una opinión de valor subjetivo e individual, es el aspecto esencial en la valoración y definición de la condición, y es el indicador más utilizado para examinar la condición de atención en el cuidado de salud y su valoración se expresa en los grados de satisfacción del usuario. (Ministerio de salud, 2013, p. 3).

Parte de la perspectiva de la satisfacción del consumidor, no varía varios parámetros los cuales producen calidad al interior de la institución, y sobre los cuales interviene y actuar para mejorar aquellas dimensiones susceptibles; así también, la “capacidad de contestación” está limitado a los colaboradores, no obstante, tal variable es más que eso, es precio, ambiente, producto, infraestructura, imagen, etc.; y cuando se llegan a tomar en cuenta al “trabajador” las variables son aún superiores y los cuales pueden incidir en la decisión de adquisición del servicio/ producto y la satisfacción del consumidor. (Lou, y otros, 2013, p. 5).

2.2.1.1. Importancia de la satisfacción

Según Riquelme (2018): “La satisfacción de consumidor es esencial puesto que suministra al personal especializado y a los mismos dueños de la empresa una manera que pueden ser usado para perfeccionar y gestionar sus productos o negocios”.

2.2.1.1. Dimensiones de la variable satisfacción de usuario

2.2.1.1.1. Humana

El recurso humano es el componente primordial para la ventaja competitiva y es por ello que éste se constituye en un componente primordial para cualquier clase de institución. Este factor común es la gran distinción que hace que haya competencia ya que se debe demostrar, medir y se tiene que comparar y en las instituciones ésta puede estar medida ya sea en los productos o servicios ofrecidos a los clientes. (Agudelo, Aveiro, Saavedra, & Ramiro, 2016, p. 2)

a) Confidencialidad de los diagnósticos

Es la garantía de que el dato personal será cuidado para que esto no se divulgue sin consentimiento de la persona. Esto se lleva a cabo a través de un equipo de reglas los cuales limitan el acceso a esta información. (Ávila, 2013, p. 1)

b) Información completa, oportuna y entendida por el usuario

Es una labor tan cotidiana y propia del que hacer medico como lo es el proceso de tratamiento o diagnóstico, dando en algunos casos ser el elemento principal de la rehabilitación del paciente o un elemento marcado para examinar la calidad de la atención. (Nogales, Vargas, & Vidal, 2013, p. 1)

c) El personal le brindo un trato cordial y amable

Según Serrano (2017) “Persona que tiene calidez a la hora de atender y que sabe sonreír, sobre todo a los clientes, es alguien valioso, que demuestra su deseo de servir a los demás”.

2.2.1.1.2. Entorno

El entorno profesional saludable planteado como incentivo es aquella de las estrategias que una institución puede aplicar con el objetivo de mejorar las relaciones laborales y así pasar a una mejor atención. Si dentro de las instituciones de salud existen entornos enfocados en climas labores

saludables los profesionales llegan a estar más motivados a desempeñar sus labores a la prestación del servicio con un nivel alto, ya que el relacionarse bien con su superior y sus compañeros permiten una mejor comunicación para diagnósticos médicos, entendimiento hacia el usuario o paciente, de tal manera se mejorará la atención de los servicios (Urrego, 2016, p. 7).

a) La sala de emergencias está bien iluminada

La iluminación de emergencia es la que se usa para todas las situaciones de emergencia. Se le conoce como aparato autónomo de iluminación de emergencia el cual provee alumbrado de clase permanente, en la que están todos los elementos, el grupo de controles y los artefactos de control y verificación, si existen, están contenidos dentro de la luminaria. (Norma, 2018, p. 4).

b) Los baños que están cerca de emergencias están limpios permanentemente

En concordancia con Margara (2017, p. 7): “Proceso de separación de medios mecánicos o físicos de la basura depositada sobre espacios inertes (azulejos, mesadas, manijas, pisos, muebles, etc.) que establecen el soporte físico y alimento a microorganismos (MO)”.

c) Ventilación de la sala de espera

El conjunto y método de datos empleados para ventilar un lugar. Los sistemas de simple flujo implican un extractor lo cual saca el aire contaminado del sitio y por medio de conductos lo vierte a la calle (Palau, 2018).

2.2.1.1.3. Técnico – Científica

La característica esencial de una lengua experta por ende es la terminología la cual sirve para la comunicación de datos específicos de una zona del saber. Es el grupo de variedades lingüísticas con una fuerte marca terminológica lo cual, junto a distintos signos no lingüísticos, es imprescindible para la emisión de conocimientos en una determinada área de las técnicas y ciencias. (Castillo, 2015, p. 2).

El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar

Su objetivo es fomentar el desarrollo de los procesos asociados con el rol como ser perteneciente a un equipo social, incitando a la comprensión de su uno mismo y de su ambiente con la meta de lograr y mantener su permanencia, (Centeno, 2014, p. 1).

El cuidado como objeto y razón de ser de la profesión, ha sido razón de idea y de análisis por parte de conocidos grupos de enfermeras que lideran la construcción del desarrollo disciplinar y profesional, y también el cuidado de la persona por si misma puesto que esto es esencial para su recuperación de algún malestar o tratamiento. (Hilmas, 2018, p. 2)

a) Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el medico

Cuando se habla de medicamentos y la atención que recibe un paciente con la sustancia o medicamentos que le recetan sola o asociada, cualquiera otro origen, la especialidad farmacéutica, por lo que es el tipo de medicamento más usado hoy en día. Por ende, son medicamentos con información y composiciones definidas, lo cuales están dispuestas en una forma farmacéutica y con una dosificación concreta, para su distribución a la población en general con nombre comercial y embalaje autorizado por la administración sanitaria española o europea. (Dalian, 2017, p. 20).

b) El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico solución del problema de salud del paciente

La confidencialidad es primordial no solamente para la buena respuesta de alguna dificultad, sino también para el desempeño de los profesionales, en especial los que se encargan directamente de las personas. Entre todas las situaciones con las que los profesionales tienen que tratar en su práctica cotidiana, puesto que es una de las más esenciales desde el punto de vista moral, ya que estas aseguran el secreto de las informaciones de carácter personal. Mantener la discreción profesional es una de las normas morales en el entorno de la salud. Por lo que debe motivar a los profesionales a desarrollar una postura apropiada, previniendo las imposiciones a los

clientes. El secreto, por lo que, sería una manera de seguridad personal (Salvadori & Hahn, 2019, p. 2).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad

Es todas las características de un servicio o producto por lo que esta se basa en la satisfacción de las exigencias de los clientes y superar sus expectativas.

Satisfacción del usuario

Es cuando se cumple o superan todas las expectativas de los clientes logrando así que este pueda regresar para tener la misma atención o volver a comprar en el mismo lugar.

Planificar

Se trata de aplicar todos los métodos al instante, esto conlleva a una planificación anticipada lo cual requiere de tiempo.

Hacer

Llevar a cabo alguna solución frente a un problema, luego proporcionar la que se considere la más apropiada frente al problema o ya sea en la atención de algún cliente con ello implica tomar buenas decisiones y seguir los reglamentos de la institución.

Competitividad

Es la capacidad que tiene la institución de prestar servicios con la calidad deseada por parte de los clientes o ya sea la venta de algún producto, también se considera como la capacidad de la institución para dar valor al consumidor al mínimo precio.

Mejora continua

Es el comportamiento y actitud que resulta que en toda situación o dificultad todo puede mejorar.

Seguridad

Es la ausencia de peligro o también puede ser la confianza en algo o alguna persona de tal forma una persona se pueda sentir seguro.

Tangibles

Es todo aquello que se puede percibir de forma precisa y notable.

Capacidad de respuesta

Es mantener satisfechos a los clientes con respuestas claves frente a una pregunta que los usuarios realizan a los trabajadores de alguna entidad pública o privada.

Fiabilidad

Es que un bien esta apropiadamente en un buen estado y funcionamiento durante un tiempo determinado.

Entorno

Es todo aquello que rodea a alguien o algo por lo que también es el conjunto de circunstancias que se encuentra una persona.

Técnico-Científica

Es el estudio que está relacionado con la ciencia y también la tecnología y que esto se lleva a cabo transmitiendo contenidos especiales.

Confidencialidad

Es aquella garantía de que la información personal será protegida para que esta no sea divulgada sin el consentimiento de la persona. Es también una norma de la institución.

Información

Es un grupo de datos que son ordenados y estas sirven para construir algún mensaje de algún fenómeno, asimismo resuelve dificultades para tomar decisiones.

Amabilidad

Es el comportamiento que lleva a cabo una persona frente a las demás con educación y con ello esa persona esa afectuosa frente al resto.

Cordialidad

Es lo que nos permite mantener buenas relaciones con el resto de las personas.

Limpieza

Es toda acción de limpiar la suciedad de una zona el cual está en toda basura.

Iluminación

Es lo que proyecta la luz de una lámpara o foco hacia una zona exacta.

Paciente

Es toda persona que sufre algún dolor o malestar.

Tramites

Es la gestión que se lleva a cabo para conseguir algún resultado.

Consulta

Es buscar información sobre algún tema o dato desconocido de tal forma se pueda conseguir información.

Atención

Es la capacidad de orientar a una persona que requiere una atención y también responder a las dudas del cliente.

Orden

Es la colocación de las cosas en un lugar que le corresponde a cada una de ellas.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específico 1.

Ha: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Hipótesis específico 2

Ha: Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Hipótesis específico 3

Ha: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Hipótesis específico 4

Ha: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

3.2. Variables de estudio

- **Variable 1**
Calidad de servicio
- **Variable 2**
Satisfacción del usuario

3.2.1. Definición conceptual de variables

3.2.1.1. La Calidad de servicio

La condición en el servicio, logrando: una creciente eficacia en el procedimiento de servicio, el aumento en la satisfacción del usuario, el crecimiento del personal en lo moral, la mejora de sus relaciones laborales y su administración; abarcando estos aspectos como un provecho competitivo en el mercado (Sánchez M. R., 2016).

3.2.1.2. Satisfacción del Usuario

La satisfacción de los clientes externos, que expresa una opinión de valor subjetivo e individual, es el aspecto esencial en la valoración y definición de la condición, y es el indicador más utilizado para examinar la condición de atención en el cuidado de salud y su valoración se expresa en los grados de satisfacción del usuario (Ministerio de salud, 2013, p. 3)

3.2.2. Definición de operacional

El procedimiento operacional de la investigación, está basada en un procedimiento metodológico que consistió, en la obtención de información primaria, mediante la aplicación del instrumento validado por juicio de expertos, a la muestra de estudio para luego dar la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, para su procesamiento estadístico, con la obtención de resultados se analizará la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios, mediante las teorías de la investigación ya expuestas.

3.2.2.1. Calidad de servicio

El concepto de calidad se refiere al estar en contacto permanente con los usuarios, preocupación por el proceso, conocimiento, capacitación, satisfacción del usuario. La definición más sencilla de la calidad es hacer lo correcto en la manera correcta de inmediato. Y que la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones de la calidad de servicio: Los bienes que produce una organización pueden ser, según su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, son objetos físicos cuya utilización por el cliente satisface una necesidad. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Son inmateriales, tratándose de actos que recibe el cliente mediante los que satisface sus necesidades.

3.2.2.2. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, es abordar las inquietudes del usuario externo que es esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. En este sentido la satisfacción no solo es complacer al cliente o usuario sino el de cubrir sus necesidades o expectativas ofreciendo un servicio o producto de calidad.

3.2.3. Tipo y nivel de investigación

3.2.3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional y descriptivo debido a que el método utilizado fue el análisis cuantitativo.

Baptista (2014) “Vislumbra la descripción de los fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos e interpretarlos, con la finalidad de conseguir los comportamientos, en la aplicación de la solución de los efectos en su medio”.

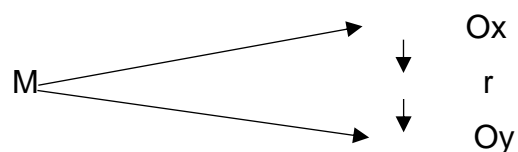
Por lo que este tipo de estudio ayudo en mi investigación con el objetivo de plantear una solución para los problemas hallados en el hospital.

3.2.3.2. Nivel de investigación

Según indica Pino (2018), el nivel de investigación es descriptivo correlacional, “porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencia de un grupo o población”.

Por ende, este nivel de investigación proporciono una adecuada investigación hallando las diferentes características fundamentales de las variables propuestas para el estudio.

El cual está representado en el siguiente gráfico.



En donde:

M = Muestra de usuarios del hospital de Sandia

R = Relación

Ox = Calidad de servicio

Oy = satisfacción del servicio

3.2.4. Método de investigación

El método de investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), porque utiliza “la recolección de datos, para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías”.

El método hipotético-deductivo, en conformidad con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), sostiene que el conocimiento científico, no comienza con la observación, sino con problemas.

De tal forma el método aplicado en mi investigación fue apropiada puesto que ayudo en la recopilación de datos y asimismo a hallar el problema que tenía el hospital.

3.3. Diseño de la investigación

Para este diseño de investigación, el estudio es:

No experimental porque de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2019, p. 174) “Se realiza, sin manipular deliberadamente las variables y observando los fenómenos, en su ámbito natural, para después estudiarlos”.

Por ende, se logró observar detenidamente cada variable y de tal forma se pudo estudiar en su ámbito.

Según Arias (2013, p. 146), precisa que la investigación no experimental “consiste en la obtención de datos directamente de las personas investigadas, o de la realidad donde suceden los hechos”.

Es transversal, porque se recolecto datos en un determinado tiempo. Su propósito fue describir las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernandez S. 2019).

En tal caso ya mencionado con anterioridad en concordación con el autor se pudo detallar los hechos que suceden en cada entorno de las áreas seleccionadas para la investigación.

3.4. Población y muestra de estudio

3.4.1. Población

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) una población: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Es por ello que se corrobora con el autor de que se llegó a seleccionar a los usuarios del hospital.

En el presente estudio investigativo se ha considerado 1800 usuarios durante 12 meses.

Tabla 1.

Distribución de la población.

Institución	Cantidad de integrantes	Porcentaje
Hospital sandia	1800 usuarios en 12 meses	100%

3.4.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). En efecto, la muestra de investigación, es de tipo no probabilística e intencional, porque se seleccionará a conveniencia del investigador, decisión elegida por motivos circunstanciales propias de la realidad y del estado en que llegan los usuarios, al servicio de emergencia que participaran en la investigación y que la muestra está integrada por 317 usuarios durante 12 meses.

Por lo que se toma para el estudio de tal grupo.

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1) + Z^2.p.q}$$

Donde:

n : Es el tamaño de la muestra

N : Es el tamaño de la población.

Z : Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e : Es la precisión o el error (5% de error)

p : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N = 1800
Z = 1,96 (95% de confianza)
e = 0,05 (5% de error)
p = 0.5
q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{1800(1.96)^2 \times (0.50 \times (0.50))}{(0.05)^2 \times (1800 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$
$$n = \frac{1728.72}{5.4579}$$
$$n = 316.737206$$
$$n = 317$$

La forma del cálculo de la muestra es de 317

La muestra está formada por (317) usuarios en la unidad de emergencias del hospital de Sandia.

Criterio incluyente de la muestra

- Usuarios de 18 a 65 años de edad, hospitalizados en el servicio de emergencia (Medicina, e Observación adultos), quienes se quedan en observación a partir de 24 horas en adelante, que estaban lucidos y podían responder el cuestionario.
- Usuarios que no presentan ningún tipo trastornos mentales.
- Usuarios que desearon participar voluntariamente.

Criterio excluyente de la muestra

- Usuarios que no aceptan participar en el presente estudio.
- Usuarios a quienes les estaban realizando algún procedimiento médico o de enfermería.
- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores de 17 y mayores de 65 años.
- Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ruiz (2013) señala al referirse a las “técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo”, lo siguiente:

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

“Conjunto de técnicas y procedimientos que el investigador utiliza para recoger información en base a sus necesidades” (Silvestre y Huamán, 2019, p. 343)

Cuestionario

La técnica que se empleó, para el presente estudio fue un cuestionario, con el fin de recolectar datos, ya que los cuestionarios se basan en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernandez S, 2019, p. 237).

Por lo que el cuestionario es una parte esencial para lograr datos de diferentes personas.

Encuesta

Carrasco (2018) indica que la técnica que se utilizó para recolectar datos de la muestra fueron la encuesta adaptado por el investigador: “Esta técnica es una de las más usuales en un trabajo de investigación científica” (p. 282). Es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, y mediante preguntas.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Es el: “Medio físico que nos sirve para registrar los datos necesarios para la investigación” (Pino, 2018, p. 453)

El instrumento para recopilar, la data fue un cuestionario tipo escala de Lickert: “Cuyo desarrollo no debe ser improvisado, sino que de forma independiente de su autonomía y elasticidad debe rebatir de forma necesaria a un sistema fundamental, el cual tiene que contener” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 251)

El instrumento para recopilar los datos se empleó el cuestionario para ambas variables (Anexos N° 01 y 02) teniendo en cuenta las dimensiones de cada una de los variables, precisando mejor de esta manera los indicadores o ítems.

El instrumento de calidad de servicio que consta de tres partes:

- 1) Instrucciones.
- 2) Datos personales.
- 3) Datos específicos: que consta de 17 ítems, que abordaron:
 - Dimensión de fiabilidad que consta de 5 ítems.
 - Dimensión de elementos tangibles que consta de 4 ítems.
 - Dimensión de seguridad que consta de 4 ítems.
 - Dimensión de capacidad de respuesta que consta de 4 ítems.

El instrumento de satisfacción del usuario que consta de tres partes:

- 1) Instrucciones.
- 2) Datos personales.
- 3) Datos específicos: que consta de 20 ítems, que abordaron:
 - Dimensión humana que consta de 7 ítems.
 - Dimensión técnico científico que consta de 7 ítems.
 - Dimensión entorno que consta de 6 ítems.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para las conclusiones e interpretaciones se requiere presentar los datos en tablas y gráficos, por tal razón se utilizó la estadística descriptiva.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios establecidos, por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad Privada Telesup, fueron cumplidos por la presente tesis, por otra parte, se ha respetado la autoría de las referencias bibliográfica, lo que implica la presentación de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que esta conlleva.

3.8. Selección de instrumento

Para la selección del instrumento, se basó en analizar en instrumento estructurado de forma lógica mediante juicio de expertos, para luego ser sometida a procesamiento estadístico cada uno de los elementos propuestos en el cuestionario, este procedimiento se basa en analizar los estadísticos de fiabilidad mediante el Alfa de Cron Bach, basada en los elementos tipificados.

3.8.1. Validez y confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

Validez

Para la validación de instrumento, se utilizó la Técnica Juicio de Expertos, basado en la gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica, lo que le da viabilidad y confiabilidad.

El instrumento tiene que medir, lo que realmente pretende medir, es decir el instrumento tiene que estar diseñado y sustentado, para lo que se quiere en el estudio (Hernandez S, 2019)

Hernández, et al., (2014) dicen en su obra: “Metodología de la Investigación, que la validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 346).

Validación a través de juicio de expertos

Tabla 2.

Método por validación por juicio de expertos

Experto	Institución donde labor	Porcentaje de la evaluación
Juan M. Quintana Pacco	Hospital Carlos Monje Medrano	78%
Yapu Sanchez Julio Cesar	Ministerio de Salud Diresa Puno	69.9%
	Suma total de promedio	73.9%

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento aplicado: Calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	17

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente de consistencia interna, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación es, Alfa de Cronbach de 0.878. Que nos representa el 89% de confiabilidad del Alfa de Cronbach, es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

Tabla 4.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento aplicado: Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	20

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente de consistencia interna, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación es, Alfa de Cronbach de 0.844. Que nos representa el 84% de confiabilidad del Alfa de Cronbach, es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

En concordancia con (Hernandez S, 2019): Es el: “Grado de aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”,

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento aplicado general

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,924	0,924	37

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente de consistencia interna, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación es, Alfa de Cronbach de 0.924. Que nos representa el 92% de confiabilidad del Alfa de Cronbach, es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

Tabla 6.

Escala de valores pertenece al Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Base de datos SPSS Statistics 24 (Anexo 5)

Interpretación

El alfa de Cron Bach varía entre 0 y 1 se considera aceptable la consistencia interna de un instrumento cuando se obtiene mayor que 0,7. En nuestra investigación se obtuvo 0,924 considerándose alta confiabilidad, quedando evidenciado el valor del instrumento de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo general

Tabla 7.

Resultado general de la investigación.

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	157	49,5
Buena	117	36,9
Excelente	43	13,6
Total	317	100,0

Fuente: Base de datos SPSS Statistics 22 (Anexo 5)

Interpretación

Respecto al resultado general de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, se observa que el 49,53% consideraron que la calidad de servicio que reciben por parte del personal y la satisfacción de los usuarios notaron que es regular y el 13,56 % de los encuestados fundamentaron que es excelente, por ende los usuarios están más satisfechos con la atención que reciben así como al realizar una consulta médica, las FUAS del SIS, soluciones frente a alguna dificultad, la confiabilidad por parte del personal de atención, la disposición de ayudar a los clientes, menor tiempo de atención y la correcta uniformidad de los colaboradores por parte del hospital.

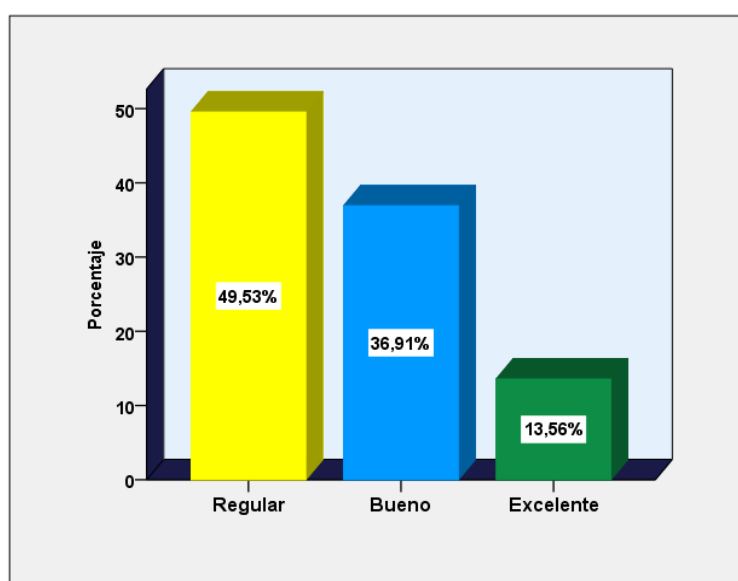


Figura 1. Resultado general de la investigación.

4.2. Análisis descriptivo de las dimensiones y de las variables

Tabla 8.

Variable calidad de servicio.

		Calidad de Servicio	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	86	27,1
	Medio	171	53,9
	Alto	60	18,9
	Total	317	100,0

Fuente: Base de datos SPSS Statistic 22 (Anexo 5)

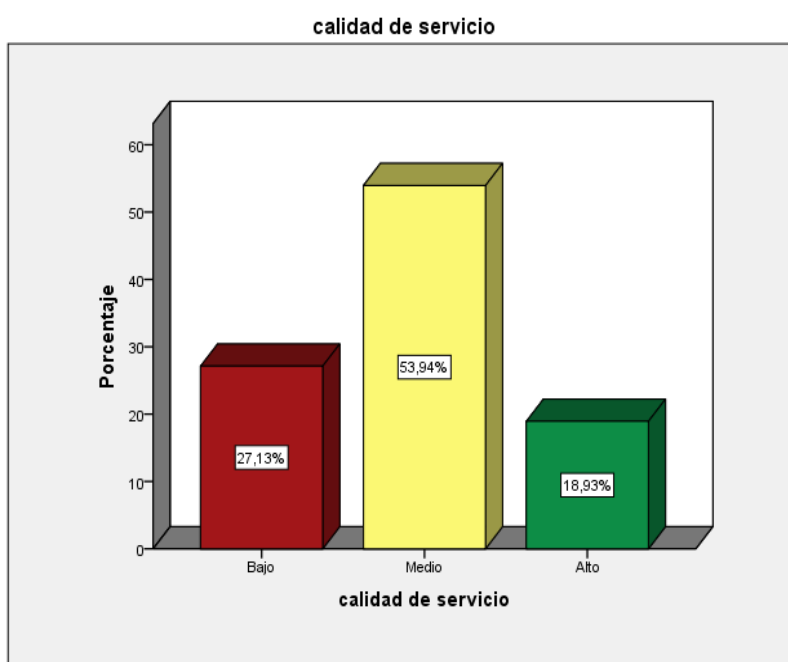


Figura 2. Calidad de servicio

Interpretación

Existe niveles medios en cuanto a calidad de servicio según 171 (53,94%) usuarios, en contraste con 60 (18,93%) usuarios que indican que existe niveles altos de calidad de servicio en la unidad de emergencias del Hospital de Sandia, región Puno, 2018.

Tabla 9.

Variable satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	47	14,8	
	Medio	185	58,4	
	Alto	85	26,8	
	Total	317	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS Statistic 22

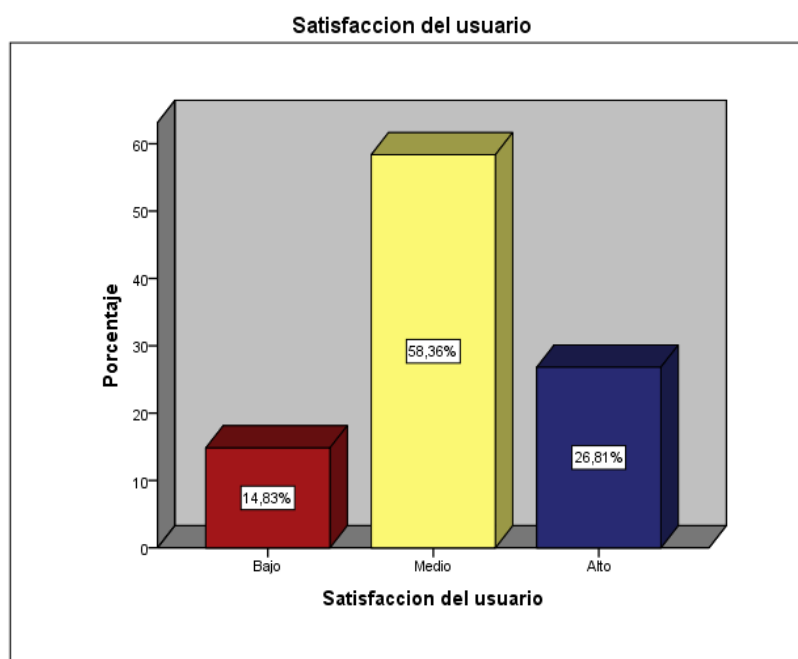


Figura 3. Satisfacción del usuario

Interpretación

Existe niveles medios en cuanto a la satisfacción según 185 (58,36%) usuarios en contraste con 47 (14,83%) usuarios que indican que existe bajos niveles de satisfacción al usuario en la unidad de emergencias del Hospital de Sandia, región Puno, 2018.

Tabla 10.
Dimensión fiabilidad.

		Fiabilidad	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	58	18,3
	Medio	207	65,3
	Alto	52	16,4
	Total	317	100,0

Fuente: Base de datos SPSS Statistic 22

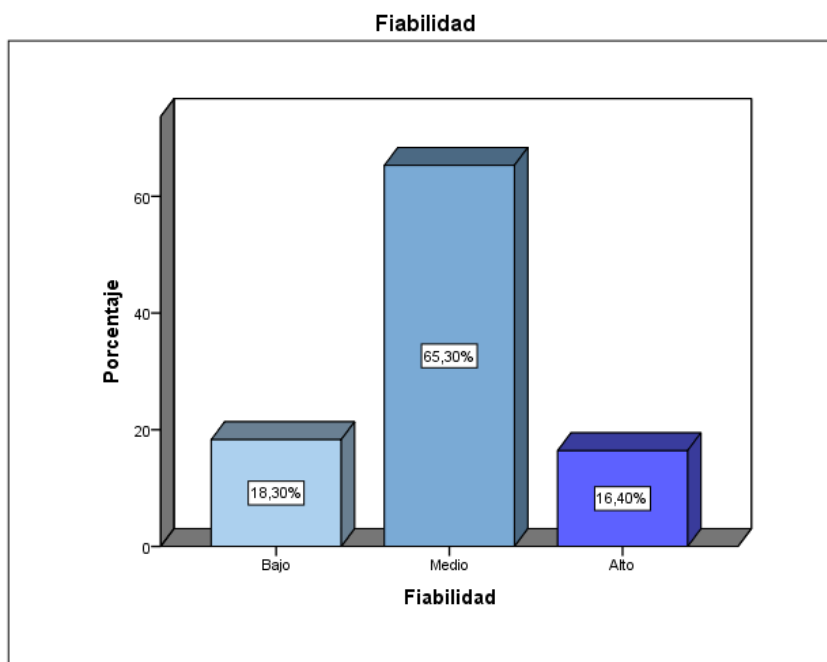


Figura 4. Fiabilidad

Interpretación

Existe niveles medios en cuanto a la fiabilidad según 207 (65,30%) usuarios, en contraste con 52 (16,40%) usuarios que indican que existe niveles altos de fiabilidad de servicio en la unidad de emergencias del Hospital de Sandia, región Puno, 2018.

Tabla 1110.
Variable tangibilidad

		Tangibilidad	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	42	13,2
	Medio	170	53,6
	Alto	105	33,1
	Total	317	100,0

Fuente: Base de datos SPSS Statistic 22

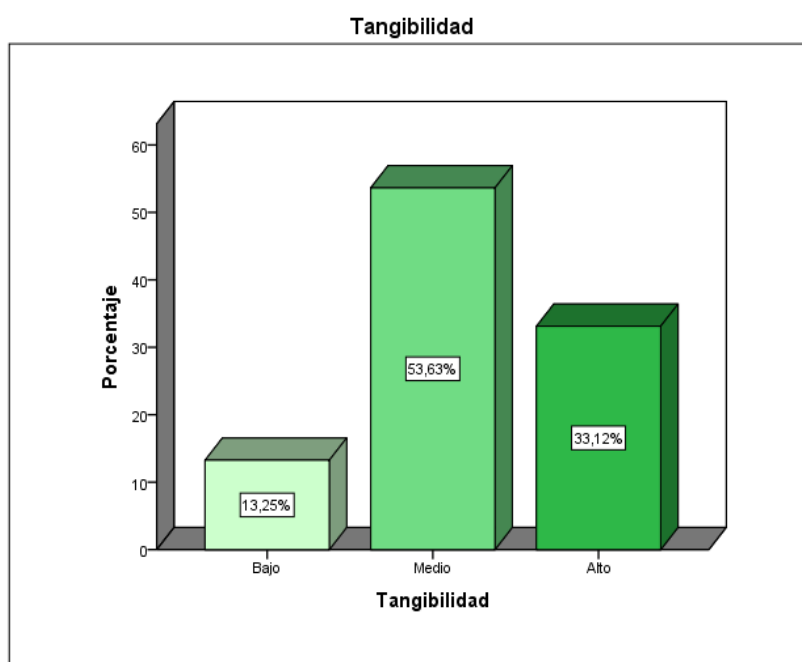


Figura 5. Tangibilidad

Interpretación

Existe niveles medios en cuanto a tangibilidad según 170 (53,63%) usuarios, en contraste con 42 (13,25%) usuarios que indican que existe niveles bajos de tangibilidad en la unidad de emergencias del Hospital de Sandia, región Puno, 2018.

Tabla 11.
Dimensión seguridad

		Seguridad	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	58	18,3
	Medio	158	49,8
	Alto	101	31,9
	Total	317	100,0

Fuente: Base de datos SPSS Statistic 24

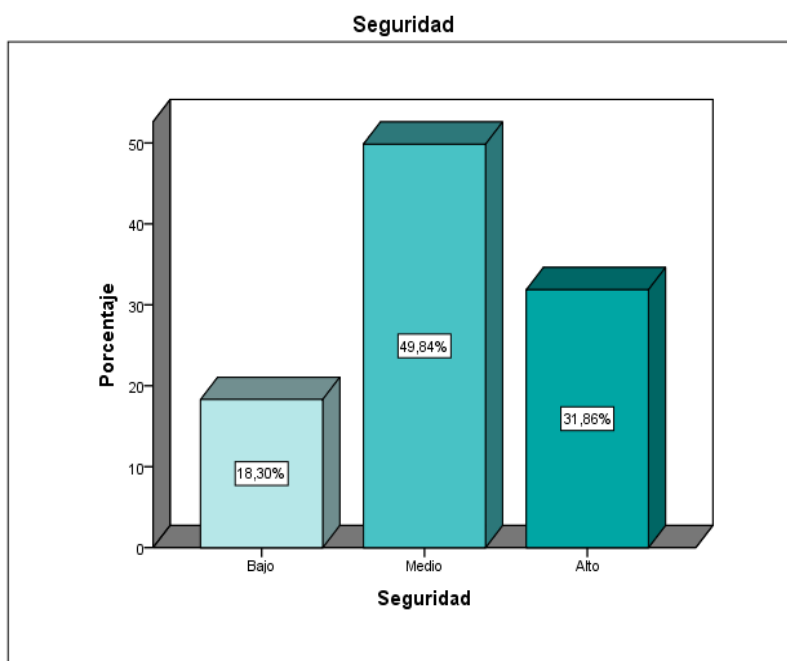


Figura 6. Seguridad

Interpretación

Existe niveles medios en cuanto a la seguridad según 158 (49,84%) usuarios, en contraste con 58 (18,30%) usuarios que indican que existe niveles bajos de seguridad en la unidad de emergencias del Hospital de Sandia, región Puno, 2018.

Tabla 13.
Dimensión capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	102	32,2
	Medio	175	55,2
	Alto	40	12,6
	Total	317	100,0

Fuente: Base de datos SPSS Statistic 22

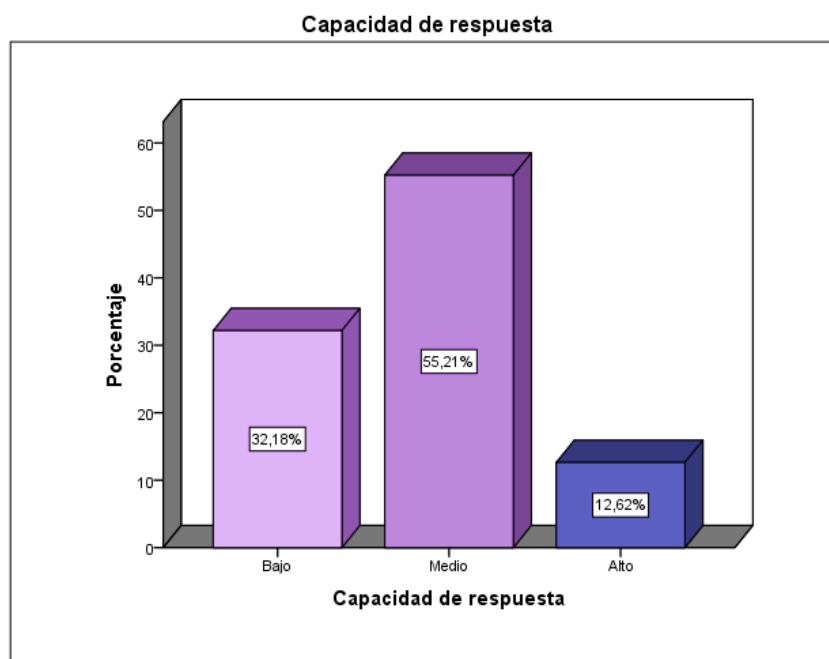


Figura 7. Capacidad de respuesta

Interpretación:

Existe niveles medios en cuanto a la capacidad de respuesta según 175 (55,21%) usuarios en contraste con 40 (12,62%) usuarios que indican que existe altos niveles de capacidad de respuesta en la unidad de emergencias del Hospital de Sandia, región Puno, 2018.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Prueba de normalidad

a. Planteamos la hipótesis para la prueba de normalidad:

b. Nivel de significancia

H0: la distribución de los datos es normal.

H1: La distribución de los datos no es normal

Tabla 12.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	sig.
Calidad de servicio	0,424	317	0,000
Satisfacción del usuario	0,412	317	0,000

Interpretación

Como el p valor (Sig.) = 0,000 es menor que el nivel de significancia 0,005; entonces rechazamos la H0. En consecuencia, la distribución de los datos no es normal. Por lo tanto, asumimos el estadístico no paramétrico denominado chi cuadrado por que las variables son cuantitativas y ordinales para determinar la correlación, asociación, vinculación e interdependencia entre las variables.

4.3.2. Prueba de hipótesis

4.3.2.1. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

b. Nivel de significancia

$\alpha = 5 \%$

- c. Valor de prueba
Rho de Spearman = 0,828
- d. Comparación de p y α
P valor = 0,001 < α = 0,05
- e. Decisión (rechazo H_0 P valor < α)
Rechazo H_0
- f. Conclusión

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	64,265 ^a	2	0,000
Razón de verosimilitudes	65,922	2	0,000
Asociación lineal por lineal	62,365	1	0,000
N de casos válidos	317		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,73.

Interpretación:

Como el p valor de significancia (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Prueba de hipótesis general para determinar el grado de correlación.

Tabla 13.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,828**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	317	317
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	317	317

Interpretación

Dado que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significación = 0,05, rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación significativa alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,828, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel alto; a mejor relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

4.3.3. Prueba de hipótesis específicas

4.3.3.1. Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

- b. Nivel de significancia
 $\alpha = 5 \%$
- c. Valor de prueba
Rho de Spearman = 0,654
- d. Comparación de p y α
P valor = 0,001 < $\alpha = 0,05$
- e. Decisión
Rechazo H0
- f. Conclusión

Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,120 ^a	3	0,000
Razón de verosimilitudes	42,375	3	0,000
Asociación lineal por lineal	37,650	1	0,000
N de casos válidos	317		

a. 4 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,83.

Interpretación

Dado como el p valor de significancia (valor crítico observado) es 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Prueba de hipótesis específica para determinar el grado de correlación.

Tabla 14.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			
		Fiabilidad (agrupado)	Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	de Fiabilidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,654**
	de Satisfacción del usuario (agrupado)	N	317
		Coeficiente de correlación	0,654**
de Satisfacción del usuario (agrupado)	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	317	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dado que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significación = 0,05, rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Por consiguiente, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,654, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel alto; a mejor relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

4.3.3.2. Prueba de hipótesis específica 2

a. Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5 \%$$

c. Valor de prueba

$$\text{Rho de Spearman} = 0,422$$

d. Comparación de p y α

$$P \text{ valor} = 0,001 < \alpha = 0,05$$

e. Decisión

Rechazo H0

f. Conclusión

Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,683 ^a	2	0,000
Razón de verosimilitudes	85,390	2	0,000
Asociación lineal por lineal	74,908	1	0,000
N de casos válidos	317		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,10.

Interpretación

Dado como el p valor de significancia (valor crítico observado) es 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Prueba de hipótesis específica para determinar el grado de correlación.

Tabla 15.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

			Correlaciones	
			Seguridad (agrupado)	Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	Seguridad (agrupado)	Coeficiente de	1,000	0,422**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción del usuario (agrupado)	N	317	317
		Coeficiente de	0,422**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	317	317

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dado que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significación = 0,05, rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,422, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel moderado; a mejor relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

4.3.3.3. Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5 \%$$

c. Valor de prueba

$$\text{Rho de Spearman} = 0,788$$

- d. Comparación de p y α
P valor = 0,001 < α = 0,05
- e. Decisión
Rechazo H0
- f. Conclusión

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,507 ^a	2	0,000
Razón de verosimilitudes	49,212	2	0,000
Asociación lineal por lineal	44,159	1	0,000
N de casos válidos	317		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,30.

Interpretación

Dado como el p valor de significancia (valor critico observado) es 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Prueba de hipótesis específica para determinar el grado de correlación.

Tabla 16.
Coefficiente de correlación Rho de Spearman

Correlaciones				Capacidad de respuesta (agrupado)	Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	de Capacidad respuesta (agrupado)	de	Coefficiente de correlación	1,000	0,788**
			Sig. (bilateral)	.	0,000
	de Satisfacción del usuario (agrupado)		N	317	317
			Coefficiente de correlación	0,788**	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	.
			N	317	317

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dado que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significación = 0,05, rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,788, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel alta; a mejor relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

4.3.3.4. Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

- b. Nivel de significancia
 $\alpha = 5 \%$
- c. Valor de prueba
Rho de Spearman = 0,715
- d. Comparación de p y α
P valor = 0,001 < $\alpha = 0,05$
- e. Decisión
Rechazo H0
- f. Conclusión

Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,945 ^a	2	0,001
Razón de verosimilitudes	14,898	2	0,001
Asociación lineal por lineal	13,334	1	0,000
N de casos válidos	317		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,70.

Interpretación

Dado como el p valor de significancia (valor crítico observado) es 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Prueba de hipótesis específica para determinar el grado de correlación.

Tabla 17.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

		Correlaciones	
		Tangibilidad (agrupado)	Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	Tangibilidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	180
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	0,715**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	317

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dado que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significación = 0,05, rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente, existe una relación significativa entre los elementos de tangibilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman = 0,715, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel alta; a mejor relación significativa entre los elementos de tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del hospital de Sandía, región Puno, 2018.

V. DISCUSIÓN

En mi investigación existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, porque el valor del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,828, lo que indica un grado de relación positiva de nivel alto significativamente entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sandia, Región Puno, 2018. Así mismo con un resultado del 92% de confiabilidad del Alfa de Cronbach quedando evidenciado el valor del instrumento de la investigación y que existen niveles medios con calidad de servicio con 53.94% y con un 58,36% de los encuestados comentaron que no están satisfechos ni insatisfechos con satisfacción del usuario. A comparación de la investigación por: Beteta, (2017). En su trabajo de investigación titulada: *“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017”*, Universidad Cesar Vallejo sede Lima – Perú. Los resultados han evidenciado que en citado nosocomio, la calidad de servicio está entre regular y alta: y los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos e insatisfechos; es decir, no hay alta calidad en el servicio, ni los usuarios se sienten satisfechos plenamente, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa de Lima, 2017, siendo el Rho de ,889**; es decir, el índice de correlación al 88.9%. Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

En mi investigación existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, porque el valor de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,654, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel moderado, del mismo modo con un resultado del 65,30 % de los encuestados ya que estos afirmaron que existen niveles medios y un 16,40% de los encuestados respondieron que existen niveles altos de fiabilidad de servicio en la unidad de emergencia del hospital de sandia. A comparación de la tesis realizado por: Quispe, (2015). En su trabajo de investigación sobre: *“La calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología en el*

hospital de Andahuaylas” Universidad Nacional José María Arguedas. El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, fue un trabajo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, con una muestra de 159 usuarios que se le aplicó una encuesta, donde se emplearon tablas de frecuencia y pruebas estadísticas. Obtuvieron los resultados que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, llegando a la conclusión que, utilizando el coeficiente de Spearman, encontraron una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

En mi investigación existe una relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, porque el valor de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,422, lo cual indica un nivel de relación positiva de nivel moderado, asimismo con un resultado del 49,84% de los encuestados afirmaron que existen niveles medios y el 31,86% de los encuestados indican que si hay niveles altos de seguridad de servicio en la unidad de emergencia del hospital de sandia, A comparación del estudio realizado por: Ninamango (2014). Realizó una investigación sobre la: *“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*. Se halló una insatisfacción global, de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7% las dimensiones de confiabilidad, 78,3% aspectos tangibles 72,6% empatía, 69.6% y seguridad 63,9%. La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones.

En mi investigación existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, por lo que el coeficiente de correlación de Spearman = 0,788 lo que indica una relación positiva de nivel alto, del mismo modo con un resultado del 55,21% afirmaron que existen niveles medios y que el 12,6% de los encuestados indican que si hay niveles altos de capacidad de respuesta en la unidad de emergencia del hospital de sandia, A comparación de la investigación de Barahona, (2015). En su trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital “Padre Alberto Bufonni”*. Los

resultados fueron (14%) de usuarios atendidos en el Hospital Padre Alberto Bufonni, se encontraban satisfechos con los cuidados brindados, mientras que un importante (86%) de usuarios hospitalizados, se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Tomando en cuenta que los cuidados de enfermería se cumplieron entre rara vez (80%), pero la identificación ante el paciente fue de forma negativa, tanto del personal profesional como no profesional (80%), por lo que los pacientes desearon que se mejore la identificación del profesional que lo atiende.

En mi investigación existe una relación Significativa entre los elementos de tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, por lo que el coeficiente de correlación de Spearman = 0,715, lo cual indica una relación positiva de nivel alta, del mismo modo con un resultado del 53,83 % de los encuestados fundamentaron que existen niveles medios y el 33,12% de los encuestados respondieron que si hay niveles altos de tangibilidad en la unidad de emergencia del hospital de sandia, A comparación de la investigación realizado por: Redhead, (2015). En su trabajo titulado: *“Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud “Miguel Grau”*. Chaclacayo, en el año 2013; Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se utilizó un diseño descriptivo correlacional, no experimental, tuvo una muestra de 317 usuarios y se utilizó el cuestionario. Los resultados muestran que la calidad de servicio, es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Así mismo se llegó a la conclusión, que existe una relación bastante significativa y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, porque el valor del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,828, lo que indica un grado de relación positiva de nivel alto, mientras que el nivel de significancia es igual a 0,05 el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5%, y el nivel de confiabilidad es de 0,924; asimismo con un resultado del 53,94% que afirmaron que existen niveles medios de calidad de servicio y con un 58,36% de los encuestados comentaron que existen niveles medios en cuanto a la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital de Sandia.

Segundo: Se concluye que existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, porque el valor de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,654, lo cual indica un grado de relación positiva de nivel moderado, mientras que el p valor es = 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, con un nivel de significancia de 5%, y el nivel de confiabilidad es de 0,924; del mismo modo con un resultado del 65,30 % de los encuestados manifestaron que existen niveles medios y un 16,40% de los encuestados respondieron que existen niveles altos en cuanto a la fiabilidad en el servicio de emergencia del Hospital de Sandia.

Tercero: Se concluye que existe una relación Significativa entre los elementos de tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, por lo que el coeficiente de correlación de Spearman = 0,715, lo cual indica una relación positiva de nivel alta mientras que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05 por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5 %, y el nivel de confiabilidad es de 0,924; de la misma forma el resultado de un 53,63% de los encuestados fundamentaron que existen niveles medios y el 33,12% de los encuestados manifestaron que existen niveles altos en

cuanto a los elementos tangibilidad en el servicio de emergencia del Hospital de Sandía.

Cuarto: Se concluye que existe una relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, porque el valor de coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,422, lo cual indica un nivel de relación positiva de nivel moderado, mientras que el p valor es = 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05 por consiguiente se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5 %, asimismo con un resultado del 49,84% de los encuestados afirmaron que existen niveles medios y un 31,86% de los encuestados contestaron que existen niveles altos en cuanto a la seguridad en el servicio de emergencia del Hospital de Sandía.

Quinto: Se concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital de Sandía, por lo que el coeficiente de correlación de Spearman = 0,788 lo que indica una relación positiva de nivel moderada mientras que el p valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia = 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia de 5 %, y el nivel de confiabilidad es de 0,924; asimismo con un resultado del el 55,21 % afirmaron que existen niveles medios y que el 12,62% de los encuestados fundamentaron que existen niveles altos en cuanto a la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia del Hospital de Sandía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera Brindar ante la constante evolución de la tecnología, el gobierno nacional debe proporcionar una infraestructura moderna y un equipamiento completo de acuerdo a la zona de ubicación y acceso geográfico; además se debería dotar a los establecimientos de salud más personal con capacidad resolutive ante cualquier emergencia.

Segunda: Asignar mayor presupuesto por parte del gobierno regional y local en el sector salud con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas.

Tercera: Recomendar al director de la entidad; una mayor supervisión en toda las áreas y servicios puesto que es esencial para el cumplimiento de los objetivos y en cuanto a los equipos y materiales, con la finalidad de lograr instalaciones físicas visiblemente atractivas, limpias y cómodas para una óptima atención al usuario. Y que el personal de salud de la entidad debe poseer un comportamiento el cual transmita confianza, amabilidad y seguridad en el momento de las consultas y/o atención. A la vez se debe mejorar la rapidez de respuesta en cuanto a la toma de exámenes complementarios, así como en el suministro de medicina y una atención amable en admisión.

Cuarta: Ofrecer por parte de la Unidad de Recursos Humanos capacitaciones al personal y charlas educativas a los usuarios, orientaciones, indicaciones sobre los medicamentos que se le entrega, por otra parte, se le otorga de manera óptima toda la medicación prescrita por el médico.

Quinta: Mantener un entorno agradable y cómodo, lo cual implica que las instalaciones como la sala de espera y los servicios higiénicos de emergencia tienen que estar limpias, con buena ventilación, así mismo el servicio de emergencia tiene que permanecer ordenada, limpia y bien iluminada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, M., Aveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc*, 21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Álvarez, R. Á. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017*. Nicaragua: Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Ander, E. (2017). Diccionario de trabajo social. *Abacoenred*, 87. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Aniorte, C. (2017). Calidad de servicio. *blogspot*, 2. Obtenido de <http://calidaddeserviciosclientes.blogspot.com/2017/06/caracteristicas-del-servicio-de-calidad.html>
- Arenas, M. (2015). Herramientas e instrumentos de planeación. *gerstipolis*. Obtenido de <https://www.gerstipolis.com/herramientas-e-instrumentos-de-planeacion/>
- Arias, F. (2013). *"El proyecto de investigación"* (4ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme Venezuela. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ávila, J. A. (2013). Confidencialidad de la información. *INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN*, 1. Obtenido de <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteInvestigacion/confidencialidadInformacion.html>
- Barahona, J. P., & Calapiña, I. A. (2015). *Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre "Alberto Bufonni" del Cantón Qinde-Esmeraldas periodo Mayo-Octubre 2015*. Ecuador: Universidad nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>
- Beteta, J. M. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa-Lima, 2017*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10002/Beteta_JJM.PDF?sequence=1&isAllowed=y

- Brisebois, R. (2013). Sobre la confianza. *Empresa y humanismo*, 16. Obtenido de <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/3988/1/Cuaderno065.pdf>
- Caballero, M. J., Meléndez, J. S., Sotomayor, & J. G. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: "Antonio Lenin Fonseca", "Bertha Calderón Roque" y "Psicosocial José Dolores Fletes"*, Septiembre-Noviembre 2016. Managua: Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4178/1/96800.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carro, R., & González, D. (2013). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castelo, Q. P., & Castelo, A. F. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Scielo*, 8. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf070316.pdf>
- Castillo, I. (2015). Acerca del lenguaje científico-técnico. *Departamento de TRADUCCIONES CNICM-Infomed*, 7. Obtenido de <http://files.sld.cu/traduccion/files/2015/09/2-lenguaje-cientifico-tecnico.pdf>
- Centeno, H. (2014). La orientación personal social, vocacional, comunitaria, familiar. *Orientología*, 2. Obtenido de <http://oriento2014.blogspot.com/2016/02/hernaine-centeno-hernainecentenohotmail.html>
- Cruz, I. R. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. (Escareño, Ed.) Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Dalian, P. (2017). *Técnico/a en farmacia servicio murciano de salud*. Madrid: Cep S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=m-g-DwAAQBAJ&pg=PA20&lpg=PA20&dq=Le+otorgan+en+farmacia+todos+los+medicamentos+recetados+por+el+medico&source=bl&ots=-h6Tyryr-J&sig=ACfU3U3uT8XK-kcONI0h3OSQbwcZ3QppUA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA28if06nnAhW WH7kGHWGeAlgQ6AE>
- Davila, L. F. (2015). Conceptos y enfoques de seguridad. *pensamientopenal*, 22. Obtenido de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>
- Del Santo, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

- Duarte, J. L. (2015). *Calidad de servicio*. Barcelona: Economía de la empresa. Obtenido de <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Farias, M. (2014). Confianza y desconfianza como formas de abordar la complejidad organizacional. *Red sociales*, 12. Obtenido de <http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2014/11/RSOC006-04-Confianza-y-desconfianza-FARIAS.pdf>
- Gof, C. (2013). Centro de prevención de riesgos del trabajo. *CEPRIT*, 3. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03_.pdf
- Hernandez S, R. (2019). *Metodología de la investigación* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *"Metodología de la investigación"* (6ta ed.). Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hilmas, E. (2018). Obtener medicamentos con receta. *kidshealth*, 2. Obtenido de <https://kidshealth.org/es/teens/rx-filled-esp.html>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Perú: Universidad nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Landa, O. L. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtiene los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. Perú: Universidad nacional de educación. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/314737489/Proyecto-Tesis-Calidad-de-Servicio-en-La>
- Larrea, E. (2014). *Panorama de las administraciones públicas 2013*. Madrid: Instituto nacional de administración pública. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=OoqKBAAQBAJ&pg=PA260&lpg=PA260&dq=capacidad+de+respuesta+2013&source=bl&ots=VR9y-WxzPI&sig=ACfU3U2MXm5n1jMiNJ-QYuUE4RV0FLDItQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwillbrxmKnnAhVjlbkGHdZsCEsQ6AEwAnoECAkQAQ#v=onepage&q=capacidad%20de%2>
- Lasluisa, R. C. (2014). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga, en el período octubre del 2013- Abril del 2014*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido

de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>

- Lou, A. E., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, D., & Lamas, p. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *IIPSI*, 20. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926/3150>
- Lupaca, P. S. (2014). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013*. Perú: Universidad nacional mayor de San Marcos. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4421/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Margara, A. (2017). Manual integral de procedimientos de higiene hospitalaria. *Comité de Prevención y Control*, 61. Obtenido de http://www.afam.org.ar/textos/13_08/manual_de_limpieza_y_desinfeccion_hospitalaria_hospital_trelew.pdf
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Esperto. *Redalyc*, 30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Melendez, J. L. (2015). *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015*. Perú: Universidad nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1956/melendezsaldac3%b1a_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, D. (2019). Definición de servicio. *Economía*, 2. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/servicio>
- Mesa, J. (2013). *El concepto de seguridad. Un análisis a partir de los enfoques de la seguridad pública, la seguridad ciudadana y la seguridad humana*. Colombia: Universidad EAFIT. Obtenido de https://www.academia.edu/34961455/El_concepto_de_seguridad._Un_an%C3%A1lisis_a_partir_de_los_enfoques_de_la_seguridad_p%C3%BAblica_la_seguridad_ciudadana_y_la_seguridad_humana
- Ministerio de salud, P. (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo Servigual 2013. *Ministerio de salud, Perú*, 34. Obtenido de https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
- Monchón, P. A., & Montoya, Y. Y. (2014). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf

- Newball, E. E. (2015). *Calidad de atención y la adherencia terapéutica en usuarios del programa de hipertensión arterial del hospital San Jorge de Ayapel*. Colombia: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/145/Edda_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ninamango, W. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Perú: Universidad nacional mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nogales, J., Vargas, P., & Vidal, I. (2013). Información médica a pacientes y familiares: aspectos clínicos, éticos y legales. *Scielo*, 7. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v141n9/art12.pdf>
- Norma, L. (2018). *Alumbrado de emergencia*. Normagrup. Obtenido de http://www.normalux.com/intranet/uploads/descargas/guia_basica_2018.pdf
- Pacheco, E. (27 de 03 de 2018). El tiempo de espera en la atención en salud. *El peruano*, pág. 1. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-esperar-la-atencion-salud-65112.aspx>
- Palau, S. (2018). Sistemas de ventilación. *Bolerpalau*. Obtenido de <https://www.solerpalau.com/es-es/blog/sistemas-ventilacion/>
- Pezoa, M. (2013). Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria. *Departamento de estudios y desarrollo*, 50. Obtenido de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús paredes Galván.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuyalas-2015*. Perú: Universidad nacional José María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, B. R., & López, L. (2015). *Espacio, paisaje, región, territorio y lugar*. México: Universidad nacional autónoma de México. Obtenido de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/blanca-uam.pdf>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Perú: Universidad

- César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Perú: Universidad nacional mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rico, S. P. (2014). Reclutamiento y selección de personal en los recursos humanos. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- Riquelme, M. (2018). ¿Cual es la importancia de la satisfacción de clientes? *Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-de-clientes/>
- Rojas soriano, R. (2013). *"Guía para realizar investigaciones sociales"*. México: Plaza y Valdes Editores.
- Roldán, P. N. (2013). Garantía. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Salvadori, M., & Hahn, G. V. (2019). Confidencialidad médica en la atención del paciente con VIH/SIDA. *SciELO*, 11. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/bioet/v27n1/es_1983-8042-bioet-27-01-0153.pdf
- Sánchez, E. (2018). Proteger y ser protegido: una fuente de felicidad. *Lamenteesmaravillosa*. Obtenido de <https://la-mente-es-maravillosa.com/proteger-y-ser-protegido-una-fuente-de-felicidad/>
- Sánchez, M. R. (08 de 10 de 2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. 8. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sangopanta, G. M. (2014). *Determinar el grado de satisfacción de la madre, por la atención brindada, la enfermera con los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Provincial General Latacunga*. Ecuador: Universidad técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7972/1/Sangopanta%20Bonete%20Gladys%20Maria.pdf>
- Serrano, I. (2017). La fuerza de la amabilidad. *El mundo*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/vida-sana/mente/2017/08/24/59803d09e5fdea48268b45aa.html>
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción universitaria*. Lima, Perú: San Marcos.
- Toaquiza, N. C. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel*. Ecuador:

Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

Urrego, P. M. (2016). *Entorno laboral saludable*. Minsa salud. Obtenido de
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/en-torno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad*. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de emergencias del hospital de Sandia, región Puno, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>1.1.1 Problemas generales ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia en el hospital de Sandía?</p> <p>1.1.2 Problemas específicos P.E.1.- ¿cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía? P.E.2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía? P.E.3.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía? P.E.4.- ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de</p>	<p>1.1.4 Objetivos generales Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandia</p> <p>1.4.2 Objetivos específicos O.E.1.- determinar el grado de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía. O.E.2.- Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandia O.E.3.- Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía. O.E.4.- Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles</p>	<p>3.1.1 Hipótesis general Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia en el hospital de Sandía, región Puno. H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia en el hospital de Sandía, región Puno.</p> <p>3.1.2 Hipótesis específico 1 Ha: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía. H0: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno.</p> <p>Hipótesis específico 2 Ha: Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno. H0: No existe una relación significativa entre la</p>	<p>variable y dimensiones</p> <p>Variable 1 Calidad de serví.</p> <p>D1 fiabilidad</p> <p>D2 seguridad</p> <p>D3 capacidad de respuesta</p> <p>D4 tangibles</p>	<p>Que la consulta con el medico sea de inmediato dependiendo de la gravedad La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</p> <p>Las FUAS del SIS se encuentre disponible en el consultorio para su atención Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el personal de salud mostró interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente.</p> <p>Solución al problema del paciente confiabilidad información completa de parte del medico</p> <p>Disposición de ayudar a los clientes. Proveerlos con el servicio rápido y oportuno. Menor tiempo de atención a sus problemas.</p> <p>Equipos adecuados Diagnósticos de apoyo de calidad Personal correctamente uniformados</p>	<p>TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. Población De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. En el presente estudio investigativo se ha considerado 1800 usuarios durante 12 meses.</p> <p>Muestra La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población Hernández, Fernández y Baptista (2014). En efecto, la muestra de esta investigación es de tipo no probabilística e intencional porque se seleccionará a conveniencia del investigador decisión elegida por motivo circunstanciales propias de la realidad y del estado en que llegan los usuarios al servicio de emergencia que participaran en la investigación y que la muestra está integrada por 317 usuarios durante 12 meses.</p> <p>METODOLOGIA Tipo: Aplicada. Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental</p>

<p>emergencia del hospital de sandía?</p>	<p>y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía?</p>	<p>seguridad y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno. Hipótesis específico 3 Ha: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno. Ho: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de atención y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno. Hipótesis específico 4 Ha: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del hospital de sandía, región Puno.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción Del usuario</p> <p>D1: humana</p> <p>D2:Entorno</p> <p>D3: Técnico-Científica.</p>	<p>Confidencialidad de los diagnósticos</p> <p>Información completa, oportuna y entendida por el usuario. Personal correctamente uniformado.</p> <p>Iluminación de los ambientes Limpieza y orden de los ambientes y baños. Ventilación de la sala de espera.</p> <p>Solución del problema de salud del paciente. Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios. Orientación recibida durante el examen clínico.</p>	
---	--	--	---	---	--

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Calidad de servicio	Seguridad	I1: Ausencia de peligro o riesgo I2: Sensación total de confianza. I3: Necesidad de sentirse protegidas y la cortesía de los empleados.	
	Tangibles	I1: Contar con el personal adecuado. I2: Condiciones del lugar e instalaciones físicas visualmente atractivas. I3: Herramientas, instrumentos y equipos adecuados.	Pésimo: 1 Malo: 2 Regular: 3 Bueno: 4 Excelente: 5
	Capacidad de respuesta	I1: Disposición de ayudar a los clientes. I2: Proveerlos con el servicio rápido y oportuno. I3: Menor tiempo de atención a sus problemas.	
	Fiabilidad	I1: Aquello que brinde seguridad. I2: Aquello que ofrece garantías. I3: Aquello que resulte confiable y precisa.	
	Humana	I1: Confidencialidad de los diagnósticos I2: Información completa, oportuna y entendida por el usuario. I3: El personal le brindó un trato cordial y amable.	
Variable 2 Satisfacción del usuario	Entorno	I1: La sala de emergencias está bien iluminada I2.-Los baños que están cerca de emergencias están limpios permanentemente. I3: Ventilación de la sala de espera.	Pésimo: 1 Malo: 2 Regular: 3 Bueno: 4 Excelente: 5
	Técnico-Científica.	I1: El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. I2Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico. I3.-El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico Solución del problema de salud del paciente.	

Anexo 3: Instrumento

Variable 1: Calidad del servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que recibes en la unidad de emergencias del hospital de sandía, Región Puno, 2018; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

GENERALIDADES:

1. Genero

- a. Femenino ()
b. Masculino ()

2. Edad

- a. De 17 a 25 años ()
b. De 26 a 35 años ()
c. De 36 a 45 años ()
d. De 46 a 65 años ()

3. Procedencia

- a. Urbano ()
b. Rural ()

Escala

1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

N°	Fiabilidad	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	El personal de turno, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio emergencia.					
2	Que la consulta con el medico sea de inmediato dependiendo de la gravedad.					
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Las FUAS del SIS se encuentran disponible en el consultorio para su atención.					
5	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el personal de salud mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente.					
	Tangibilidad					
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
7	Las instalaciones físicas del área de emergencias son visualmente atractivos limpios y cómodos.					

8	Cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
9	El servicio de emergencia cuenta con personal suficiente y disponible para atender, informar y orientar a los usuarios y acompañantes.					
Seguridad						
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.					
11	Los usuarios se sienten seguros en sus consultas con el personal.					
12	Los responsables del servicio de emergencias son siempre amables con los usuarios.					
13	El personal que atiende le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.					
Capacidad de respuesta						
14	La atención para tomarse exámenes complementarios (laboratorio, rayos x, ecografías, otros) es rápido					
15	La atención de suministro de medicina y/o insumos en farmacia son rápidas.					
16	La atención en caja o en admisión y del seguro integral de salud (SIS) es rápida.					
17	En qué medida califica Usted el trato o cortesía del personal al ser atendido					

Variable 2: Satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes en la unidad de emergencias del hospital de sandía, Región Puno, 2018; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

GENERALIDADES:

1. Genero

- a. Femenino ()
b. Masculino ()

2. Edad

- a. De 17 a 25 años ()
b. De 26 a 35 años ()
c. De 36 a 45 años ()
d. De 46 a 65 años ()

3. Procedencia

- a. Urbano ()
b. Rural ()

Escala

1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

N°	humana	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
3	Información completa, oportuna y entendida por el usuario.					
4	El personal muestra interés cuando Usted le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio					
	Técnico-científica					
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					

10	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
12	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico					
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico					
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
	Entorno					
15	La sala de espera de emergencias está limpia					
16	La sala de espera de emergencias tiene buena ventilación					
17	La sala de emergencias está limpia y ordenada.					
18	La sala de emergencias está bien iluminada					
19	Los baños que están cerca de emergencias están limpios permanentemente					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de emergencias					

¡GRACIAS!

Anexo 4: Validación de instrumento



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Lic. Juan M. Quintana Paecco
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Hospital Carlos Monje Medrano
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE SANDIA REGION PUNO 2018, DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS Y N. G. DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, 2018"
- 1.4 Autor del instrumento: ADAPTADO POR FERNANDO HUILLCA CAHUANA
Alumno de la Universidad Privada Telesup.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				69	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				76	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre (variables e indicadores)				77	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					82
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre docencia universitaria y la capacitación pedagógica en relación al logro de la calidad académica.					85
7. CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.					87
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones				68	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación				75	

- II. OPINION DE APLICABILIDAD: los indicadores del instrumento tienen coherencia
- III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78
- IV. LUGAR Y FECHA: 12-12-2018
- DNI N° 02246659 Teléfono N°

Firma del Experto Informante


Lic. Juan M. Quintana Paecco
CORLAD Puno
CLAD N° 03230



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: YAPU SANCHEZ, Julio Cesar
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Jefe Unidad Recursos Humanos- Red Salud Sandia
- 1.3 Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE SANDIA REGION PUNO 2018, DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS Y N. G. DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, 2018"
- 1.4 Autor del instrumento: ADAPTADO POR FERNANDO HUILLCA CAHUANA
Alumno de la Universidad Privada Telesup.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre (variables e indicadores)			60		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				63	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre docencia universitaria y la capacitación pedagógica en relación al logro de la calidad académica.				67	
7. CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.			60		
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones				65	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación				74	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 69.9 %

IV. LUGAR Y FECHA: Sandia, 27 de Diciembre del 2018

DNI N° 01989387

Teléfono N° 987319321

Anexo 5: Matriz de datos

FIABILIDAD					TANGIBILIDAD				SEGURIDAD				CAPACIDAD DE RESP.				HUMANA							TÉCNICO-CIENTIFICO							ENTORNO							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		
2	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	
3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	1	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3		
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3		
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo 6: Propuesta de valor

Propuesta para la solución del problema

Evaluar el desempeño de los trabajadores y con ello definir las acciones correspondientes que se deben de tomar en la calidad de servicio para así mejorar la satisfacción por parte del usuario, con ello hallar la apropiada solución para conseguir las metas propuestas por parte del Hospital. Transformándose así el estudio en un mecanismo fuerte para detectar algunas dificultades de la institución, formulando soluciones más apropiadas, contribuyendo así a conseguir la eficacia en el desempeño de las áreas encargadas.

Propuesta de Normativa para la adecuada Calidad de Servicio

La propuesta formulada en la presente norma técnica es de aplicación para las instituciones a las que hace referencia el art. 3 de las normas de instituciones del estado, aprobados a través del decreto supremo N° 054-2018-PCM a fin de que a partir de las debilidades denotadas en el hospital de Sandia se tiene que tomar acciones específicas por parte de cualquier entidad pública, con el objetivo de que por medio de las soluciones informáticas se pueda llegar a tener una apropiada calidad de servicio, es decir que la entidad cumpla con las normas que dirigen la calidad de servicio lo cual responderá a las dimensiones de cada entidad así como a su trabajo como parte integrante del hospital de Sandia.

La propuesta y demás documento vinculados a la formulación de la calidad de servicio y con ello también satisfacer a los usuarios se llevará a cabo ayudado a través de los medios informáticos que para tal efecto la subgerencia de Calidad de Atención al Ciudadano pondrá a disposición de las instituciones, fijando la norma técnica para la gestión de calidad de servicio los plazos y procedimientos para su sustentación y presentación.

Al respecto, se plantea incluir un párrafo complementario según el detalle siguiente: “Mejorar la estructuración y una apropiada instrucción de los trabajadores para una mejor atención en la institución, para ello se tendrá que adecuar también un apropiado ambiente en todas las áreas de tal forma se pueda mejorar en la limpieza y el orden apropiado.”

Por ende, habrá una oportuna y adecuada comunicación de las normas vigentes para el conocimiento del personal del Hospital de Sandia transmitidas a nivel nacional, contando con pautas estandarizadas para el desarrollo de una mejor priorización de proyectos y calidad de servicio.

Propuesta de un manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público

La institución tiene que iniciar la ejecución del modelo en el orden respectivo a los números de cada aspecto (del 1 al 4), considerando que la información recopilada en los aspectos 1 y 2 ayudaran de insumo para el resto de los aspectos los cuales conforman el modelo. Sin embargo, si la institución ya ha elaborado el primer aspecto del modelo, podrá llevar a cabo con los siguientes aspectos, tomando en cuenta lo dispuesto en la dimensión de esta norma. Del mismo modo, tener presente que los aspectos 5 y 6 se inician a desarrollar desde el compromiso efectuado por la institución para la aplicación del modelo, por consiguiente, en paralelo con los otros componentes.

La institución tiene que llevar a cabo este componente (1) de conocer las expectativas y exigencias de los usuarios de manera inicial y regular, teniendo en cuenta la información reunida contribuirá de aportación para la ejecución del resto de los aspectos que constituyen el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio.

La identificación del valor de la atención (2), esto sugiere que, con base en las expectativas y necesidades de los usuarios, la institución proceda a la revisión del valor de los servicios y bienes los cuales ofrece y defina la necesidad de diseñar o reestructurar nuevos servicios o ya sean bienes dentro del entorno.

Reforzar el servicio (3), tal componente sugiere que, con base en la detección del valor del servicio, la institución implemente y determine los elementos de los activos y servicios que tendrán que ser mejorados, diseñados o reestructurados, lo cual el resultado conllevaría a su entrega oportuna y también adecuada, y a la mejora de la satisfacción por parte de los usuarios. Los factores de los bienes y servicios pueden llegar a ser los proveedores, el personal, los recursos, los procesos, la infraestructura, la tecnología, condiciones en la entrega u otros específicos.

La medición y análisis de la excelente calidad del servicio (4), este componente propone que la entidad ejecute acciones de los indicadores de calidad de forma periódica y que posterior de los resultados conseguidos se consideren en tomar decisiones en la consolidación de los servicios.

Liderazgo y determinación de la directiva superior (5), la principal directiva de cada institución tiene que exponer su intervención y también la conducción con la norma para una gestión apropiada del servicio de manera visible.

La educación de calidad en la atención a los usuarios (6), este componente sugiere que la institución lleve a cabo acciones los cuales les facilite al personal que integra la entidad entender la calidad de la atención en sus labores y conductas diarias.

Los conductores son aquellos aspectos presentes en el ofrecimiento de los servicios los cuales llegan a impactar en el aprecio de los usuarios. Del mismo modo orientan la propuesta en este informe son aplicables a los distintos tipos de servicios provistos por las instituciones públicas, y han sido determinados a partir de la comprensión.

Beneficios para la solución del problema

Contando con estos modelos de calidad de servicio y satisfacción, se obtendría una información de indicadores estadísticos, las mismas que posibilitaran estudiar y evaluar la calidad de servicio, así como comparar las acciones planeadas y en qué medida se han llevado a cabo para dar solución al hospital de Sandia.

La infraestructura podría a llegar ser moderna y con equipamientos apropiados para la adecuada atención. Con ello también a la mejora de la salud de las personas de la provincia de Sandia.

Mejoramiento de la supervisión en cada área correspondiente, también a la mejora del personal de atención y una orientación apropiada.

Un entorno agradable con ello se involucra la limpieza en las diversas áreas, una apropiada ventilación y una adecuada iluminación en todas las zonas del hospital.

Hospital de Sandia, Región Puno

Finalmente, aplicando estos modelos propuestos, se podrá medir los indicadores de forma precisa, cumpliendo los objetivos y disponer de una calidad de servicio apropiada, ordenada y satisfactoria, se podrá contar con información sobre la satisfacción por parte de los usuarios por objetivos y los correspondientes informes de tal manera que si se necesita reforzar algún área sea rápida, con ello se pueda tener una atención complaciente a los usuarios que ingresan al hospital.