UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional, Huacho, 2022

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Florian Zegarra, Brany Grecia

Código ORCID 0000-0002-9865-9019

Asesor

Luján Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID 0000-0001-7194-2917

HUACHO–PERU

2023

INDICE

INDICE i
INDICE DE TABLAS iii
INDICE DE FIGURAS iv
1.PALABRAS CLAVE: iiv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD: v
2.TITULO vi
3.RESUMEN vii
4. Abstrac viii
5. INTRODUCCION 1
6. METODOLOGIA 16
6.1. Tipo y deseño de investigación 16
6.2. Población y muestra 17
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación 18
6.4. Procesamiento y Análisis de la Información 18
7. RESULTADOS 19
7.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS. 19
7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 24
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 35
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 42
10. AGRADECIMIENTO 45
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS: 46
12. ANEXOS Y APENDICES 53

INDICE DE TABLAS

N.º Tabla **Pág.**

Tabla 1 Determinación del nivel de calidad de atención que hay en el hospital Regional, Huacho, 2022. 19
Tabla 2 Demostración del nivel de fiabilidad que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022..... 19
Tabla 3 Determinación del nivel de la capacidad de respuesta que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022. 20
Tabla 4 Estableciendo el nivel de seguridad que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022. 20
Tabla 5 Determinación de la empatía que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022 .. 21
Tabla 6 Detalle del nivel de satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022. 21
Tabla 7 Detalle del nivel de calidad técnica en el hospital Regional, Huacho, 2022..... 22
Tabla 8 Detalle del nivel de RR.HH. en el hospital Regional, Huacho, 2022. 22
Tabla 9 Detalle del nivel del valor percibido en el hospital Regional, Huacho, 2022. 23
Tabla 10 Detalle de las expectativas en el hospital Regional, Huacho, 2022. 23
Tabla 11 Determinación en qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022. 24
Tabla 12 Correlación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022. 25
Tabla 13 Definir relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 26
Tabla 14 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho. 2022. 27
Tabla 15 Análisis de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 28
Tabla 16 Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 29
Tabla 17 Identificar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 30
Tabla 18 Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del hospital regional de Huacho, 2022. 31
Tabla 19 Identificar la relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 32
Tabla 20 Correlación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 33

INDICE DE FIGURAS

N.º Tabla **Pág.**

Figuras 1 Diagrama de dispersión de la calidad de Atención y la Satisfacción del usuario 26
Figuras 2 Diagrama de dispersión entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 28
Figuras 3 Diagrama de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 30
Figuras 4 Diagrama de dispersión entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del hospital regional de Huacho, 2022. 32
Figuras 5 Diagrama de dispersión entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022. 34

1.PALABRAS CLAVE:

Tema	Calidad de atención, Satisfacción del usuario
Especialidad	Administración

KEYWORS

Topic	Quality of attention, User satisfaction
Especiality	Administration

Línea de investigación

Línea del programa	Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Sub-área	Economía y Negocios
Disciplina	Economía
Sub Línea	Gestión de Personas

LINES OF INVESTIGATION

Program Line	Human Talent
Area	Social Sciences
Sub-Area	Economy And Business
Discipline	Economy
Sub Line	People Management

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022"** del (a) estudiante: **Brany Grecia Florian Zegarra,** identificado(a) con **Código Nº 1614100262**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 28%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 27 de Junio de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTINEZ CARRION
VICERRECTOR

NOTA:
Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

2.Titulo

LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL- HUACHO, 2022.

3.RESUMEN

El objetivo de este estudio era; establecer en qué medida la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.

La metodología que se utilizó es la siguiente: Tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, básico, de diseño no experimenta, descriptivo, correlacional y transversal. La población fue de 4250 usuarios del Hospital, se contó con una muestra de 102, con la formula probabilística. El cuestionario sirvió de herramienta de investigación y el enfoque de la encuesta.

A través de este estudio, se encontró que la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional - Huacho, 2022 no se correlaciona sustancialmente con la calidad de la atención; debido que el nivel de significación está por encima del 0.05 (0.064>0.05); en otras palabras, se ha refutado la hipótesis alternativa y se ha aceptado la hipótesis nula.

1. Abstrac

The objective of this study was; to establish to what extent the quality of services is related to user satisfaction in the Regional hospital, Huacho, 2022.

The methodology used was the following: Non-experimental type, quantitative approach, basic, non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The population was 4250 users of the Hospital, with a sample of 102, using the probabilistic formula. The questionnaire served as a research tool and the survey approach.

Through this study, it was found that the satisfaction of users of the Regional Hospital - Huacho, 2022 does not correlate substantially with the quality of care; because the significance level is above 0.05 (0.064>0.05); in other words, the alternative hypothesis has been refuted and the null hypothesis has been accepted.

5. INTRODUCCION

En el presente estudio de investigación se ha recurrido a antecedentes nacionales, locales e internacionales: Según Salcedo (2020), tuvo el objetivo de establecer una correlación entre el nivel de calidad de la atención y el grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos atendidos en la unidad de cuidados críticos del Hospital General Babahoyo, Ecuador, 2020. El estudio empleó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo fundamental con un diseño descriptivo correlacional; la muestra se eligió mediante el método de muestreo censal, lo que permitió recoger datos en toda la población objeto de estudio. Para cada variable se utilizaron dos cuestionarios distintos, en un procedimiento de encuesta para recoger los datos. Según la prueba alfa de Cronbach, que se utilizó para determinar la fiabilidad de los resultados, la variable satisfacción del usuario tuvo un índice de 0,821 y la variable calidad de la atención, un índice de 0,800, y se constató una fiabilidad muy alta. Con la ayuda de Microsoft Excel y SPSS® V22, Los resultados fueron estudiados. La conclusión fue que existía una correlación significativa entre las dos medidas, presentando las variables satisfacción del usuario y calidad de la atención un valor de significación bilateral (p0,01). En tanto Jaramillo et al (2020), estaba destinado a: Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del HGDA. La muestra fue de 384 usuarios y pacientes. Metodología: SERVQUAL, que constituye en medir (Tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía) Cinco dimensiones. Resultados: La fiabilidad, la seguridad y la empatía son las cualidades en las que los clientes de los servicios ambulatorios del HGDA están menos satisfechos, mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad sólo se cumplen parcialmente. Propuesta: aplicar nuevas estrategias de mejoramiento continuo en los siguientes indicadores: Reducción en tiempos de espera del usuario para agendar su cita y en tiempo de espera desde que llega hasta ser atendido, mayor accesibilidad al asistir al establecimiento de salud, estricto protocolo y control en la limpieza de las instalaciones del establecimiento y ubicación estratégica de señaléticas para una mejor orientación de los usuarios; así mismo se intensificaran capacitaciones y evaluaciones al usuario interno y externo. También Lake (2020), publica un artículo científico titulado "Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units" en el que los autores se proponen describir la satisfacción de los padres de bebés en cuidados intensivos neonatales y determinar cómo se relaciona la satisfacción con la ausencia de cuidados de enfermería en una muestra de unidades de enfermería de Estados Unidos. Se utilizaron diseños transversales y correlacionales. La National Database of Nursing Quality Indicators reclutó treinta unidades de cuidados intensivos neonatales para participar. La satisfacción de los padres fue alta (5,70 sobre 6). En las unidades de baja y alta negligencia asistencial, respectivamente, la prevalencia de negligencia asistencial fue

del 25% y del 51%, mientras que en todas las unidades fue del 40%. Por otro lado, Yépez et al (2018), Según el autor de percepción del nivel de atención médica en un sistema público del municipio colombiano de Pasto, La calidad es una idea compleja que se ha examinado desde dos ángulos: una objetiva, centrada en los factores que afectan la tercera es subjetiva, mientras que la segunda reconoce la importancia de las expectativas y vivencias de los pacientes como medida crucial de la calidad. La perspectiva del paciente sobre el servicio debe ser un factor crucial en cualquier proceso de calidad, aunque sea imposible ignorar las condiciones objetivas de la calidad del servicio. Por este motivo, es importante realizar estudios que permitan un acercamiento a las experiencias de los usuarios. En su estudio Guerrero et al (2018), su objetivo: a través de cuestionarios post-consulta en el Hospital No. 2 de la Policía Nacional, fue conocer el nivel de satisfacción del usuario externo con el calibre de la atención médica brindada por el ambulatorio. La investigación se realizó con un enfoque transversal, y la técnica fue cuantitativa, descriptiva y retrospectiva. En total, se seleccionaron 376 usuarios externos del grupo entre julio y septiembre de 2017, se atendió a 16 855 pacientes. Resultados: La investigación descubrió problemas con la seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía y aspectos concretos; los principales problemas fueron con la planta física y el uso de uniformes del personal, la capacitación orientada a la información, la programación de citas médicas, el cumplimiento del horario y la consideración de las necesidades del paciente. Propuesta: La sugerencia fue dirigida principalmente a la contratación de especialistas, creación de un call center y adecuación de una sala de espera. Señala Vázquez et al (2018), cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos de una unidad sanitaria de primer nivel. En su metodología aplicó un estudio descriptivo, transversal. Se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes en una Unidad de Primer Nivel de Atención. 395 personas visitaron un hospital de Puebla, México. Se utilizó la encuesta SERVPREF para evaluar cómo se sentían los pacientes y otros consumidores de atención sanitaria con respecto al nivel de atención. Sus efectos. Las consultas con el médico de familia obtuvieron un 65% de satisfacción, los cuidados de enfermería un 74%, el personal no sanitario un 59%, los aspectos tangibles un 82%, la accesibilidad y organización un 65%, así como el tiempo de espera para análisis, gabinetes, citas y derivaciones un 49%. Más del 60% de las personas se declararon globalmente satisfechas con la atención recibida en el hospital. La satisfacción percibida y el número de años de estudios cursados difieren. De acuerdo con Cueva (2021), en su tesis, el principal objetivo del estudio era sugerir formas de aumentar la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención prestada en 2021 en el Hospital I Héroes del Cenepa Bagua. Los representantes de la población fueron los pacientes y el personal del hospital, los datos se recogieron mediante un cuestionario. Se utilizó un enfoque cuantitativo y fue descriptivo, explicativo y propositivo. Debido a que la mayoría de los servicios son inaccesibles para los usuarios

y no se prestan de manera eficiente y eficaz, se determinó que la atención prestada es de mala calidad; El grado de satisfacción de los usuarios es bajo ya que rara vez están contentos con los ambientes ya sea en el lugar donde se presta el servicio o cuando lo visitan los miembros del personal; Nos dicen Hernández & Merino (2021), en su estudio tuvieron En caso de pandemia en el Centro de Salud Pachactec de Cajamarca en 2021, los objetivos son determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención, así como medir ambas en sus múltiples dimensiones. El método utilizado fue una encuesta transversal, cuantitativa y correlacional. Resultados: La mayoría eran mujeres, tenían más de 30 años y sólo poseían diploma de enseñanza media. La mayoría de los encuestados (77%) evaluaron la calidad de la atención como regular, siendo el componente técnico-científico el que recibió la puntuación más alta. La mayoría de los encuestados (69,15%) manifestaron su descontento, siendo los aspectos concretos los que registraron un mayor nivel de insatisfacción. Con una fiabilidad del 95% (p0,05) y p=0,000, la prueba chi-cuadrado pudo demostrar que existe una asociación directa sustancial entre el nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de atención. Por tanto, Febres & Mercado (2020). tuvieron La consulta externa de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo fue objeto de una evaluación de satisfacción de clientes entre julio y noviembre de 2016. Sus resultados mostraron**:** La edad de los miembros de la muestra oscilaba entre los 36 y los 45 años, y el 57% de los participantes eran mujeres. Asimismo, el 63% de los usuarios eran aún pacientes, mientras que el 36% habían completado sus estudios secundarios. La satisfacción global fue del 60,3%. Los valores porcentuales estuvieron determinados principalmente por los niveles de satisfacción para las categorías de seguridad y empatía, con un 86,8% y un 80,3%, respectivamente. Con un 57,1% de usuarios insatisfechos, la dimensión de características concretas presentó el segundo mayor grado de descontento, la capacidad de respuesta de los servicios sanitarios, se situó en el 55,5%. Para ofrecer a los usuarios una atención rápida y de calidad, el sistema sanitario debería poner en marcha iniciativas de mejora. Argumenta Apaéstegui (2019), con su objetivo de establecer una relación entre la satisfacción de las pacientes y la calidad del trato brindado en el servicio de hospitalización prestado por Obstetricia y Ginecología en el Hospital II - 1 Moyobamba, 2016. 8...). A través de encuestas se recolectaron los datos. El SERVQUAL fue el primer instrumento utilizado y La segunda fue una revisión de nuestra propia elaboración. Resultados: Según la correlación de Pearson (0,947), existe una alta vinculación positiva entre las variables satisfacción del paciente y calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba. De acuerdo a los hallazgos, el servicio de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba tiene un nivel "Regular" con un porcentaje de 30% (23), seguido del nivel "Malo" con un porcentaje de 12%. Como dice Achahuanco y Franco (2018). En su tesis el presente estudio buscó conocer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad

de atención en el Hospital Essalud de Laderas Chimbote en el año 2018. El diseño transversal, no experimental y el nivel descriptivo correlacional utilizado en el método aplicado fueron sus características distintivas. 648 usuarios conformaron la población de estudio, y 242 usuarios conformaron la muestra a los que administramos dos cuestionarios para poder recabar datos sobre los parámetros del estudio. Los resultados corroboraron la afirmación principal del estudio de que existe una relación fuerte y significativa entre la satisfacción del cliente y la calidad de la atención, o de que unos niveles de atención más elevados conducen a clientes más satisfechos (coeficiente de correlación de Spearman: 0,833; significación bilateral: 0,000 inferior a 0,05). Según Correa y López (2022). El objetivo de su tesis fue conocer la asociación entre el nivel de atención y la satisfacción de los clientes de los servicios ambulatorios. II 2022: Jorge Retegui, Piura. Las variables fueron calificadas en escala Likert utilizando dos instrumentos Servqual modificados, validados por el MINSA y satisfechos. El método utilizado fue la encuesta, con cuestionarios para recoger los datos. La fiabilidad del método de encuesta se determinó mediante el alfa de Cronbach, que fue de 860. Habiendo adquirido la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022, y la calidad del servicio se relacionan significativamente, basado en un umbral de significación de 0,000 inferior a 0,05 y un valor de correlación de Pearson de =,412. Esto muestra una asociación marginalmente significativa pero débil.

Teniendo en cuenta a, Cerna, E. y Saavedra, A. (2019). En su tesis, el autor buscó conocer la relación entre el calibre de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en 2019. Los resultados indicaron que estos dos factores tienen una asociación positiva muy sustancial. Las hipótesis del estudio se evaluaron mediante el estadístico Rho de la prueba de Spearman, que arrojó un nivel de significación inferior a 0,05. El análisis descriptivo de la variable reveló que el 58% de los usuarios calificaron la calidad de la atención de "mala" o "muy mala", lo que concuerda con el coeficiente de correlación Rho = 0,622. En cuanto a la base en Polo, F. (2019). El objetivo principal de su tesis era demostrar la conexión entre la satisfacción y la calidad de la atención como variables de investigación en este caso. No fue probabilístico y utilizó un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal con una muestra de 385 usuarios extraída de una población ilimitada de usuarios de la farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Para la obtención de los datos se utilizó la técnica de encuesta, la información obtenida luego de emplear dicho instrumento que constaba de 20 ítems por cada variable de estudio, validado y aprobado por juicios de expertos en el área y

metodólogos; se determinó así mismo la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, que reveló resultados de 0,884 para la variable Satisfacción del usuario y de 0,916 para la variable Calidad de la atención, lo que demuestra el buen funcionamiento del instrumento. También según los niveles de calidad de atención y satisfacción del usuario se encontró un 68.8% nivel medio, 24.2 % como nivel alto, seguido de 7%. como nivel bajo. Palabras clave: Satisfacción, calidad, atención.

Según Mendoza, L. (2017). Su tesis tuvo como objetivo determinar la calidad de Atención y su relación con Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017. La muestra fue de 49 usuarios, y la población se adoptó un diseño de investigación descriptivo correlacional, tres centros de salud (C.S. Max Arias, C.S. El Pino y C.S. San Cosme) y tres establecimientos de salud, junto con una técnica de encuesta y cuestionario para recoger los datos de la muestra mencionada. Los resultados mostraron una correlación moderadamente positiva entre la variable calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios, determinándose que la calidad asistencial se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios. Citando a Sandoval (2019). Su tesis consideró como propósito, Evaluar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hospital Tomás Lafora - Sistema Integral de Salud Guadalupe de enero a junio de 2019. Con una población conformada por 1.393 usuarios, el método utilizado fue descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 301 usuarios a quienes se les administró el cuestionario pertinente, el cual contenía 25 preguntas lo suficientemente claras para que los usuarios no tuvieran ninguna dificultad al momento de responder. Sin embargo, su muestreo causal fue de Causa-Efecto, y estos datos fueron introducidos en el programa SPSS versión 25 para posteriormente recoger la información de las variables de investigación. Adicionalmente, Vílchez, Bustamante y Gálvez analizaron en sus estudios los niveles de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, comparando los resultados. Como expresa Martínez, (2021). Su tesis tiene como objetivo evaluar la ejecución de la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021, en este contexto se llevó a cabo el estudio con un diseño descriptivo no experimental y transeccional, logrando realizar

la caracterización de las variables, dimensiones e indicadores de estudio. Por otro lado, los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios, a los trabajadores del hospital y a los usuarios del mismo. Se logró llegar a la conclusión de que la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021 se encuentra en un nivel medio, sin embargo, la organización cuenta con el potencial para fortalecer mucho más sus recursos físicos y humanos. De esta forma se deberá conseguir una mayor satisfacción de los usuarios. Tal como indica Pariacuri, (2019), en su tesis, el objetivo principal era determinar el grado de asociación entre la eficacia de la gestión y la satisfacción de los usuarios internos. El cuestionario es la herramienta utilizada para recopilar datos, utilizar como muestra de investigación a 30 trabajadores o colaboradores internos. El estudio tenía un diseño descriptivo y correlacional y era no experimental. Los resultados indican que el grado de eficacia de gestión es "Regular" representando al promedio de los trabajadores con un valor de 2.69 de una categoría de nivel máximo de 5. Con respecto a la percepción satisfacción del usuario interno de percibieron un nivel de "ni satisfecho ni insatisfecho" con un valor de 2.67 de una categoría de nivel máximo de 5. Finalmente, el nivel de correlación entre las variables eficacia de gestión y el de satisfacción del usuario interno es 0.189 que implica una relación baja y directa; el valor de significancia o error es mayor que 0.05 (0.326 > 0.05) que indica que los datos para efectos de pronósticos tendrían un error de 32.6 %, por tanto; se acepta las hipótesis H1: "Si, mayor es la eficacia de gestión, entonces mayor sería el nivel de satisfacción del usuario interno en el almacén general de la GERESA. Lambayeque. 2019". Como lo hacen notar Aliaga y Paz (2019). en su tesis el objetivo principal de este estudio fue conocer la relación entre la calidad de servicio de los servicios ambulatorios del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón y el nivel de satisfacción de los consumidores con dichos servicios. El método elegido fue el diseño de investigación descriptivo-correlacional de corte transversal. De igual forma, se determinó la correlación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Usuarios mediante la prueba estadística Chi-Cuadrado. Se obtuvo un valor de 141,964, superior al valor tabular de 9,49, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por otra parte, se observó que el nivel de calidad del servicio era del 69%, es decir, un nivel medio. Un estudio indica que el

48% de las personas creen que el nivel de calidad es una de las principales dimensiones de la calidad. Empleando las palabras de Estrella (2018). Con en el servicio de farmacia prestado por la Clínica Internacional Sede Surco durante el año 2018, el objetivo principal del estudio es conocer cómo se relacionan el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios. La satisfacción del usuario es una variable dependiente, y sus dimensiones incluyen la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. La variable independiente tiempos de espera tiene las siguientes dimensiones: tiempo de procesamiento antes de recibir atención, tiempo de espera mientras se recibe atención y tiempo de espera después de recibir atención. 30 preguntas en una encuesta (formato de escala Likert) fue la herramienta de investigación utilizada para medir la satisfacción de los usuarios y los tiempos de espera. A efectos del alfa de Cronbach, el juicio de expertos y la fiabilidad, los datos se recogieron utilizando el programa SPSS versión 25.0. Desde la posición de Martínez y Ccolcca (2021), en su estudio, que buscaron determinar una relación entre la atención de alta calidad y la felicidad del paciente en la Clínica Internacional S.A. San Borja, 2021. utilizando un diseño transversal, técnica descriptiva correlacional no experimental. Población 1020, muestra 280, técnica de cuestionario y escala de Likert ambos tomados en cuenta para mejores resultados. verificado por tres opiniones profesionales y confiabilidad por alfa de Cronbach. Las partes descriptiva e inferencial del análisis estadístico se realizaron utilizando el programa estadístico SPSS, y los resultados revelaron que la prueba Rho de Spearman entre las variables calidad de la atención y satisfacción de los usuarios es significativa. A este respecto, el nivel de correlación fue de 0,578 y, como resultado, se observa que las dos variables estaban, en promedio, correlacionadas positivamente. Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que nos lleva a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables satisfacción del usuario y calidad de la atención en la clínica objeto de estudio (sig. bilateral = 0,000 0,05). Como plantea Sánchez (2021). Su tesis tiene como propósito demostrar la influencia de las condiciones laborales del P.S. Alto Perú con la satisfacción del usuario interno. El objetivo es analizar las condiciones laborales en el personal de servicio de centro de salud pública, constituyéndose en la base para definir las políticas de gestión de seguridad y salud

laboral, así como la clave para reducir accidentes y enfermedades laborales y satisfacer al usuario interno. Como principal hallazgo se infiere que las condiciones laborales y la satisfacción del usuario interno en el puesto de salud ALTO PERÚ tienen una relación significativa, directa y moderada, lo que significa que mientras se mejoren las condiciones laborales dentro del P.S. ALTO PERÚ se mejora la satisfacción del usuario interno, entendiéndose que se hace una mejor gestión. Las condiciones laborales influyen en la satisfacción del usuario interno por lo cual unas buenas condiciones laborales para el trabajador influirán directamente en la felicidad de éste, por lo que indirectamente se transformará en una gran cantidad de beneficios para la institución. Como afirman Rosas y Valentín (2020), con su objetivo principal delimitar la Influencia de la Eficiencia Profesional y Satisfacción del Usuario del Puesto de Salud Huanchac Huaraz, 2020. (…). Los resultados de carácter estadístico fueron desarrollados a partir de la prueba Eta, la eficiencia profesional posee en un valor que corresponde a 0,906 y la satisfacción del usuario un valor de 0,862. En este sentido, se logró determinar que existe influencia significativa de la eficiencia profesional en la satisfacción del servicio. Asimismo, se logró obtener una perspectiva muy clara en cuanto a la influencia del desarrollo de la eficiencia profesional se encuentra en un nivel alto con un valor de 34,1% con referencia a la satisfacción del usuario. De este modo, la eficiencia profesional permitió tener la percepción del desarrollo de habilidades, llegando así a la conclusión de que el Puesto de Salud Huanchac usó el desarrollo de la eficiencia profesional de manera óptima logrando la efectividad de los colaboradores para así alcanzar la satisfacción del usuario. En cuanto a la fundamentación científico, para la variable Calidad de atención según el paradigma ISO 9000 (2015), la calidad se define como la "medida en que un conjunto de características inherentes satisface los requisitos", siendo un requisito una "necesidad o expectativa declarada, normalmente implícita u obligatoria" (p. 9). Donabedian, A. (2010) afirma que, tras sopesar los posibles beneficios e inconvenientes que pueden acompañar al procedimiento en su totalidad, la mejor calidad de atención es la que se proyecta para proporcionar al usuario el mayor y más completo bienestar. Demanda, Oferta, Proceso, Resultados e Impacto (DOPRI), seis elementos esbozados por Galán Morera en el contexto en el que se presta la asistencia, se combinan para crear el

complicadísimo reto de la calidad asistencial (Lirazabal 2014, p. 45). Se trata de una herramienta eficaz para la gestión de un negocio, una herramienta estratégica que permite diferenciar el producto o servicio total de los de la competencia aportando un valor añadido a los clientes. (Blanco 2010), p.8) Argumenta Álvarez (2021), Según él, Todo paciente que acude a un hospital para recibir tratamiento por diversas enfermedades espera recibir una atención de alta calidad, pero en lugar de ello se encuentran con un gran número de pacientes, largos tiempos de espera y una atención fría y distante, lo que provoca una falta de satisfacción con el servicio recibido. Esta teoría es necesaria para explicar la importancia de la calidad de la atención. Esta realidad es relevante para nuestra investigación porque, como ya se ha mencionado, la calidad asistencial del hospital de Pachactec era alta. Respecto a la calidad de atención al usuario, OMS, (2018), Según el estado del conocimiento médico, la calidad es "el grado en que los procesos de atención sanitaria aumentan la probabilidad de resultados deseados para el paciente y disminuyen la probabilidad de resultados indeseables". Al referirse a la calidad, el paciente y la organización sanitaria confirman que se compone de la eficacia de la asistencia sanitaria para los pacientes y del servicio sanitario en general, haciendo hincapié en la eficiencia en tiempo y coste. (Guerrero, 2018 cuando cita a Luft 1986). Afirma (Desatnick (1990), citado por Apaéstegui Huanca, L. 2019), Las características más importantes que debe poseer el servicio del empleado deben ser ser accesible y no ignorar al cliente necesitado; debe intentar adaptar el tiempo de servicio al tiempo de que dispone el cliente, es decir, ser rápido; se recomienda encarecidamente centrarse en lo que pide el cliente, si hay algo que no funciona. Si se esfuerza por ser amable con el consumidor, éste lo apreciará. La empresa debe desarrollar estrategias que le permitan cumplir sus objetivos, ganar dinero y diferenciarse de sus rivales. Reduciendo al máximo la diferencia entre el rendimiento real del servicio y las expectativas del cliente, también tiene que controlar las expectativas del consumidor. Según (Fatzer, (2000), citado por Apaéstegui. 2019), los niveles de calidad miden a través del cliente, determina índice favorable o desfavorable, índice de satisfacción. Producto o servicio: indicación referenciada de conformidad o no conformidad. Los materiales de referencia, las especificaciones, los manuales de procesos y los contratos cliente-proveedor pueden utilizarse para medir

este indicador. Esto es relevante para varias "relaciones cliente-proveedor" de la empresa, a menudo ignoradas. Proceso: Se utilizarán como indicador sus niveles de fallos, errores, rechazos y otros problemas.

En cuanto a la satisfacción del usuario del paciente, los primeros estudios Los usuarios y consumidores se basan en evaluaciones cognitivas que tienen en cuenta aspectos como las características del producto, el cumplimiento de las expectativas y la conexión entre la felicidad y los sentimientos que provoca un producto. En sus primeras definiciones, también se describía como un estado cognitivo resultante de la suficiencia o insuficiencia de la recompensa recibida en relación con la inversión realizada, así como una medida de la reacción afectiva ante el bien. Dado que se trata de una cualidad que la atención sanitaria trata de promover, la satisfacción del paciente es un componente crucial. Desde una perspectiva psicológica, la necesidad, que es la ausencia, escasez o carencia de algo a lo que normalmente hay que atender, está relacionada con la plenitud. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo anhela y considera esencial para su supervivencia y crecimiento. La satisfacción del paciente es el sentimiento que tiene una persona cuando se cumplen sus deseos y expectativas al recibir un servicio. El propio centro sanitario, las experiencias previas, las expectativas y la información recabada de otros usuarios también desempeñan un papel importante en la determinación de la satisfacción. Estos factores limitan la idea de que el contento individual y la satisfacción individual en diversas condiciones varían. Para Kotler, (2012), Según una definición, la satisfacción del usuario es "el grado de estado de ánimo de una persona como resultado de comparar el rendimiento percibido de un bien o servicio con sus expectativas". (fuente). Por tanto, tener en cuenta la perspectiva del paciente es crucial al evaluar la eficacia de los servicios prestados. Tiene que ver con cómo se siente una persona cuando contrasta la capacidad de un producto o servicio para satisfacer sus expectativas. Por tanto, puede describirse como una valoración posterior al consumo o al uso que está sujeta a cambios con cada transacción. Siempre está relacionada con lo que se espera y se desea. Según la teoría económica general, la satisfacción tiene tres ventajas clave: el cliente satisfecho suele volver a utilizar el servicio (fidelidad del usuario); cuenta a otros sus experiencias positivas (difusión gratuita); e ignora a la competencia (cuota de mercado) (Velásquez,

P., et al.). (P. Velásquez et al). Desempeño percibido, o lo que un cliente cree que ha conseguido, y Niveles de satisfacción, o la evaluación final del valor tras la asociación de las características mencionadas Insatisfacción (relacionada con un servicio deficiente; expectativas superiores al desempeño percibido). Las expectativas coinciden con los resultados reales; relacionado con un servicio aceptable; y satisfacción (el rendimiento percibido supera las expectativas del cliente; relacionado con un servicio extraordinario). (Beattie, M., et al. 2014). Apaéstegui (2019). nos dice para saber cómo evalúan nuestros clientes la calidad de nuestra oferta. Sólo comprendiéndolos podemos crear métricas para calibrar nuestro rendimiento en la prestación de servicios. Estos componentes incluyen: El grado en que un servicio sanitario es accesible siempre que los clientes lo necesitan se denomina disponibilidad. Accesibilidad: El grado en que un cliente espera ser atendido cuando lo necesita. Cortesía: El grado en que el proveedor de servicios sanitarios muestra un comportamiento cordial hacia el paciente, siendo capaz de identificar y comprender sus emociones. Una persona educada se comporta con respeto y dignidad hacia los demás y trabaja para mantener la armonía en las relaciones interpersonales. La cortesía motiva a una persona a mostrar una determinada complacencia y empatía por los sentimientos de los demás. Agilidad: La rapidez con la que un proveedor de servicios sanitarios responde a las peticiones de los consumidores. La medida en que el proveedor de servicios sanitarios muestra las capacidades necesarias para prestar el servicio prometido con precisión y fiabilidad, y en la medida en que el cliente lo percibe así. Competencia: Grado en que el proveedor de servicios sanitarios muestra las capacidades y la experiencia necesarias para prestar atención al cliente. El grado de satisfacción del cliente aumenta con la competencia percibida del proveedor de servicios. Comunicación: El grado en que el proveedor de servicios sanitarios utiliza un lenguaje directo y fácil de entender cuando habla con los pacientes. El proceso de rehabilitación puede verse muy afectado por la comunicación con el cliente. Para Apaéstegui (2019), Hay tres niveles de satisfacción que los compradores pueden tener tras adquirir un bien o un servicio: Cuando se considera que el rendimiento de un producto no está a la altura de las perspectivas del cliente, se produce insatisfacción. Cuando se considera que el rendimiento de un producto está a la altura de las

expectativas de los consumidores, éste queda satisfecho. Complacencia: Cuando el rendimiento percibido supera las expectativas del consumidor, aparece la complacencia. Las características del paciente (que pueden basarse únicamente en los comentarios de otros pacientes), la calidad administrativa o del profesional médico, la necesidad o urgencia del tratamiento por parte del paciente (cuál es más frecuente en procesos repentinos, desagradables o incapacitantes), la presión de los familiares para buscar atención médica o acudir a esa consulta concreta, la calidad profesional, el nivel de satisfacción cuando el paciente ya conoce al médico, y la sensación de control que siente el paciente y, en última instancia, la percepción del paciente sobre los gastos y ventajas de acudir a la consulta del médico. (Mira, 2000, citado por Apaéstegui Huanca, L. (2019, p.29). Cualquier organización que ofrezca atención a usuarios o clientes debe priorizar la prestación de un servicio que dé lugar al máximo nivel de satisfacción del cliente o usuario. Por lo tanto, la percepción del resultado o rendimiento tras la adquisición y recepción de un servicio, que con frecuencia se opone a una previsión anterior basada en interacciones previas con los servicios sanitarios, determina el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios. (Pérez 2014). Según Kotler y Armstrong, Existe una relación entre satisfacción, percepción y expectativa; la satisfacción del usuario es el resultado de contrastar los beneficios de utilizar un servicio que se perciben con los que se anticipan. Por tanto, son posibles tres resultados: La insatisfacción se producirá si la impresión es inferior a las expectativas; existirá una relación justa si la percepción es igual a las expectativas. En cambio, habrá satisfacción si la percepción es mejor de lo previsto. Para medir la Satisfacción, señala Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991), citado por Hernández & Merino (2021) A. Parasuraman creó una herramienta llamada Servicio de Calidad, o SERVQUAL, para medir la satisfacción de los pacientes en el sector sanitario. Según SERVQUAL, Una forma excelente de calibrar el nivel de calidad del servicio consiste en comparar las expectativas de los pacientes o clientes con el grado en que los servicios de un establecimiento se ajustan a dichas expectativas. Para representar la calidad del servicio, SERVQUAL utiliza la diferencia entre expectativas (E) y percepciones (P), que resulta de la diferencia entre percepciones menos expectativas (P-E) utilizado para describir la calidad del servicio. P-E > 0 indica

satisfacción, mientras que P-E 0 indica descontento. En cuanto a la justificación de la investigación se considera la justificación práctica porque nos permitirá comparar el nivel de atención y la felicidad de los usuarios externos de los servicios. Este estudio se demostrará en un usuario satisfecho y con una atención excelente, ya que es probable que los usuarios participen activamente. Estos resultados se entregarán a los directores del hospital, que verán las deficiencias y los cambios en el servicio. Desde el punto de vista social se busca mejorar el trato de atención a los usuarios que requieran el servicio, logrando que los ciudadanos de Huacho no busquen otras opciones fuera de su ciudad, de esta manera se lograra mejorar la satisfacción conllevando que se cumplan los objetivos misionales del hospital como un organismo público que busca el bienestar social de la población. También se tiene la justificación teórica, la cual cerrará una brecha teórica en la comprensión científica al permitirnos evaluar el nivel de atención y satisfacción del usuario externo. Podremos conocer el comportamiento de las variables o la vinculación entre ellas para sugerir la creación de la teoría que mejor se ajuste y a la vez poder visualizar los resultados. El objetivo de la presente investigación es definir los términos de satisfacción del usuario y calidad del servicio en los centros sanitarios públicos para comparar y contrastar los distintos puntos de vista de los clientes. En cuanto a la justificación metodológica, estará respaldada por los fundamentos teóricos y los antecedentes descubiertos a través de una herramienta eficaz de recogida de datos, cuyos resultados serán verificados a continuación por un experto. Es significativo porque supone una aportación científica al campo de la salud pública para todos los hospitales. Los estudios futuros se construirán sobre la base de este trabajo.

Se formula el siguiente problema ¿En qué medida la calidad de atención se relaciona en la satisfacción del usuario del hospital Regional- Huacho, 2022?

Referente a la conceptualización y operacionalización de las variables, se define a la calidad de atención una herramienta estratégica que permite aportar a los clientes un valor añadido en comparación con la oferta de la competencia y crear la percepción de distinciones en el conjunto de la oferta de la empresa. (Blanco, A, 2010). La posibilidad de disponer de una entidad o una acción determinada de apoyo sanitario para satisfacer

las demandas de los usuarios que acuden a los hospitales es posible gracias a la disposición, con sus diversos tipos. (Washington, 2019, p22). La calidad viene determinada por la valoración del usuario, que puede ser del producto o del servicio, en función de las características de uso. (Álvarez, F 2003, citado por Zavaleta & García 2018). Minsa (2014) Con el fin de garantizar que el tratamiento sea lo más eficaz, eficiente y seguro posible, centrándose constantemente en la satisfacción del usuario y manteniéndose dentro de los límites de las normas del Sistema, se refiere al conjunto de actividades llevadas a cabo para supervisar y consolidar el rendimiento de forma continua y cíclica (p.7). En cuanto a la definición operacional consiste en reconocer el valor añadido del servicio que ofrece, según ala perceptibilidad de los clientes/usuarios, el cual marca la diferencia con otros servicios. La variable calidad de servicios se mide con las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía. Menciona Parasuraman, et al (1991). citado por Hernández & Merino (2021 p. 58), La capacidad de cumplir totalmente el servicio prestado es la fiabilidad. Cuando se presta un servicio, la capacidad de respuesta es la preparación a responder con rapidez y en un plazo razonable. La confianza es la seguridad generada por el comportamiento del profesional sanitario, que muestra de forma sistemática conocimientos, decoro, discreción, fiabilidad y comunicabilidad. La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del paciente que experimenta sufrimiento emocional cuando está enfermo y comprender plenamente sus necesidades. En cuanto a la satisfacción de usuarios, una experiencia cognitiva o psicológica que es el resultado de comparar las expectativas con la entrega real de un bien o servicio y se define en términos de discrepancia percibida entre los objetivos y los logros. (Pérez 2018 p. 23). Además, la satisfacción se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto al tratamiento recibido y sus resultados, incluida la satisfacción con la institución, la atención recibida, el personal y los resultados de la atención. El grado de calidad percibida es el resultado de la valoración que el cliente hace del servicio en su conjunto, no sólo de determinadas partes de la prestación del servicio. (Vera, 2010, p. 77). Se dice que la satisfacción del cliente es el factor más importante. Los clientes dejarán de hacer negocios con usted si no están

satisfechos. Si no trabaja para satisfacer a su consumidor, todo lo que haga para obtener una calidad y un servicio excepcionales carece de valor. Caushi (2022 p. 55).

Referente a la definición operacional, Se denomina satisfacción al grado en que se cumplen expectativas sobre la ayuda prestada y sus resultados, incluidas las expectativas sobre la organización, la ayuda prestada, los expertos que la prestan y los resultados de la ayuda**.** (Vera 2010, p.22).

Para esta variable se tiene las dimensiones: Calidad técnica, Recurso humano, valor percibido y expectativas. En Calidad técnica, el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Es tener un desempeño de acuerdo con las normas consideradas seguras. (Westreicher, 2020 p. 63). Recursos humanos, según Chiavenato (2011 p. 44), las personas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen la org. para adquirir otros recursos también necesarios. Valor percibido Kotler y Armstrong (2012 p. 103) definen como la evaluación del cliente respecto de la diferencia que hay entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de mercado en comparación con las ofertas de la competencia. Para algunos consumidores asequibles, pagar más para obtener más.

Se considera dos hipótesis: Hipótesis Alternativa (H1): La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital Regional de Huacho, 2022 y como Hipótesis Nula (H0) : La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Hospital Regional de Huacho, 2022.

En tanto como objetivo general se ha considerado en determinar en qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022, como objetivos específicos tenemos: Determinar el nivel de calidad de atención que hay en el hospital Regional, Huacho, 2022. Detallar el nivel de satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022. Demostrar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022. Establecer la relación de la seguridad

y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022. Analizar la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022.

6. METODOLOGIA

6.1. Tipo y deseño de investigación

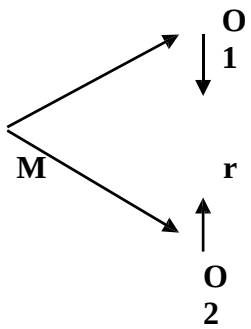
Tipo de Investigación

Dado que el comportamiento de las variables fue visto, documentado y no afectado por nada, el tipo de investigación fue no experimental, cuantitativa y básica de acuerdo con el problema planteado por este estudio y los objetivos propuestos.

Diseño de la Investigación

El diseño de este estudio fue transversal porque los datos se recogieron en un momento dado sin cambiar las condiciones que existían en ese momento, descriptivo porque describirá la realidad tal y como es, y correlacional porque se estableció la relación entre las variables.

Su esquema metodológico es el siguiente:



Donde:

M : Es la muestra

O1 : Observación de la variable: Calidad de atenciòn

O2 : Observación de la variable: Satisfacción usuarios

r : Correlación entre dichas variables.

6.2. Población y muestra

Población:

Para esta investigación la población estará conformada por 4250 usuarios.

Muestra:

Por tener una amplia población, procederemos aplicar la formula probabilística, con el fin de reducir el número d elementos, obteniendo una muestra de 102 usuarios.

N: Población de estudio = 4250 usuarios

Aplicando la formula probabilística nos queda como muestra:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2\mathrm{PQ} + e^2(N-1)}$$

n: tamaño de la muestra

Z: Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza al 95% = 1.96

e: error de estimación de la muestra = 0.05

P: probabilidad de éxito = 0.50

Q: probabilidad de fracaso = 0.50

Reemplazando estos valores en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 4250}{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2(3100-1)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.50 * 0.50 * 4250}{3.8416 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2(3100-1)}$$

$$n = \frac{894{,}2}{0.9604 + 0.0025 * (3099)}$$

$$n = \frac{894{,}2}{8.7079}$$

n= 102 usuarios

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas:

Se empleó el método de encuesta y se creó su estructura para recabar información sobre las variables del estudio.

Instrumentos:

Para recabar información sobre las variables del estudio se utilizó un cuestionario con preguntas bien construidas.
Los datos sobre las variables del estudio se recogieron mediante preguntas.
Se utilizó el "juicio de expertos" para validarlo y el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar su fiabilidad.

6.4. Procesamiento y Análisis de la Información

Para procesar los datos se utilizó el programa informático SPSS, versión 25. Se utilizó la aplicación Microsoft Excel para apoyar las tablas y figuras estadísticas que se emplearon para tabular, analizar y evaluar los resultados de este proceso. Estos gráficos y tablas permitieron elaborar conclusiones y sugerencias perspicaces.

Se utilizó el método de análisis estadístico Chi-cuadrado para determinar si las variables están relacionadas, y el estadístico Tau b de Kendal para determinar si existe correlación entre las variables.

7. RESULTADOS

7.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

Tabla 1

Determinación del nivel de calidad de atención que hay en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	31	30.4	30.4
NIVEL REGULAR	42	41.2	71.6
NIVEL BUENO	29	28.4	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 1, el 41.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la calidad de atención tiene un rango regular; el 30.4% opinan que tiene un rango malo; y el 28.4% comenta que tiene un rango bueno.

Tabla 2

Demostración del nivel de fiabilidad que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	31	30.4	30.4
NIVEL MEDIO	48	47.1	77.5
NIVEL ALTO	23	22.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 2, el 47.1% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la fiabilidad tiene un rango regular; el 30.4% opinan que tiene un rango malo; y el 22.5% opina que tiene un rango bueno.

Tabla 3

Determinación del nivel de la capacidad de respuesta que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	33	32.4	32.4
NIVEL MEDIO	37	36.3	68.6
NIVEL ALTO	32	31.4	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 3, el 36.3% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la capacidad de respuesta tiene un rango regular; el 32.4% opinan que tiene un rango malo; y el 31.4% opina que tiene un rango bueno.

Tabla 4

Estableciendo el nivel de seguridad que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	34	33.3	33.3
NIVEL MEDIO	45	44.1	77.5
NIVEL ALTO	23	22.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 4, el 44.1% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la seguridad tiene un rango regular; el 33.3% opinan que tiene un rango malo; y el 32.5% opina que tiene un rango bueno.

Tabla 5

Determinación de la empatía que hay en el hospital Regional de Huacho, 2022

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	41	40.2	40.2
NIVEL MEDIO	37	36.3	76.5
NIVEL ALTO	24	23.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 5, el 36.3% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la empatía tiene un rango regular; el 40.2% opinan que tiene un rango malo; y el 23.5% opina que tiene un rango bueno.

Tabla 6

Detalle del nivel de satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	36	35.3	35.3
NIVEL MEDIO	41	40.2	75.5
NIVEL ALTO	25	24.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 6, el 40.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la satisfacción del usuario es de rango medio; el 35% opinan que es de rango bajo; y el 24.5% opinan que es de rango alto.

Tabla 7

Detalle del nivel de calidad técnica en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	55	53.9	53.9
NIVEL MEDIO	24	23.5	77.5
NIVEL ALTO	23	22.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 7, el 23.5% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que la calidad técnica es de rango medio; el 53.9% opinan que es de rango bajo; y el 22.5% opinan que es de rango alto.

Tabla 8

Detalle del nivel de RR.HH. en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	50	49.0	49.0
NIVEL MEDIO	24	23.5	72.5
NIVEL ALTO	28	27.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 8, el 23.5% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que los RR.HH. es de rango medio; el 49.0% opinan que es de rango bajo; y el 27.5% opinan que es de rango alto.

Tabla 9

Detalle del nivel del valor percibido en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	39	38.2	38.2
NIVEL MEDIO	39	38.2	76.5
NIVEL ALTO	24	23.5	100.0
Total	**102**	**100.0**	

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 9, el 38.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que el valor percibido es de rango medio; el 38.2% opinan que es de rango bajo; y el 23.5% opinan que es de rango alto.

Tabla 10

Detalle de las expectativas en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	35	34.3	34.3
NIVEL MEDIO	38	37.3	71.6
NIVEL ALTO	29	28.4	100.0

Total	**102**	**100.0**

INTEPRETACIÓN

Según la tabla 10, el 37.3% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 creen que las expectativas son de rango medio; el 34.3% opinan que es de rango bajo; y el 28.4% opinan que es de rango alto.

7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 11

Determinación en qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	**df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	1291,877[a]	1216	0.064
Razón de verosimilitud	465.723	1216	1.000
Asociación lineal por lineal	24.900	1	0.000
N de casos válidos	**102**		

a. 1287 casillas (100,0%) han previsto un recuento inferior a 5. El recuento previsto debe ser como mínimo de 0,01.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 11 el rango de significancia es mayor al 0.05 (0.064 > 0.05); por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa; es decir no existe relación significativa entre la calidad atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional de Huacho, 2022.

Tabla 12

Correlación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Correlaciones

			CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	1.000	,334**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,334**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	**102**	**102**

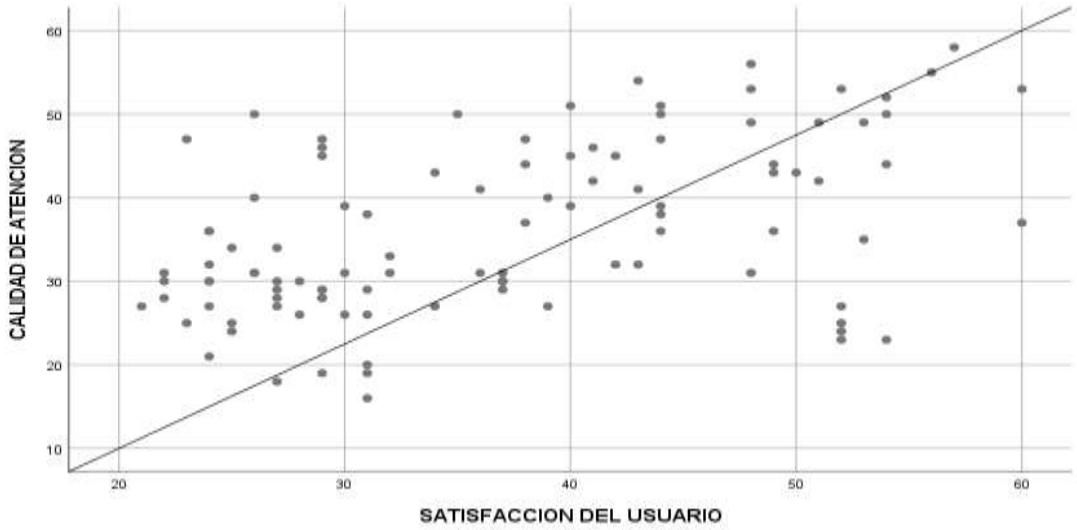
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN

Asimismo, Según el cuadro 12, existe una débil relación positiva entre las variables, calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,334. Sin embargo, de acuerdo con el rango de significación de 0.05 (0.000 < 0.05), se puede deducir que la calidad de atención tiene correlación con la satisfacción del usuario, en los usuarios del Hospital Regional de Huacho, 2022.

Figuras 1

Diagrama de dispersión de la calidad de Atención y la Satisfacción del usuario



Interpretación

Según la Figura 1, entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario existe una correlación positiva baja (0.334); es decir ambos proceden de la misma manera.

Tabla 13

Definir relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	509,404[a]	480	0.171
Razón de verosimilitud	313.560	480	1.000
Asociación lineal por lineal	27.044	1	0.000
N de casos válidos	102		

a. 528 casillas (100,0%) han previsto un recuento inferior a 5. El recuento previsto debe ser como mínimo de 0,01.

Interpretación

De acuerdo con la Tabla N°13 el rango de significancia es mayor que 0.05 (0.171 > 0.05); es decir la Fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Tabla 14

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho. 2022.

Correlaciones

			SATISFACCION DEL USUARIO	FIABILIDAD
Tau_b de Kendall	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,368**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,368**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

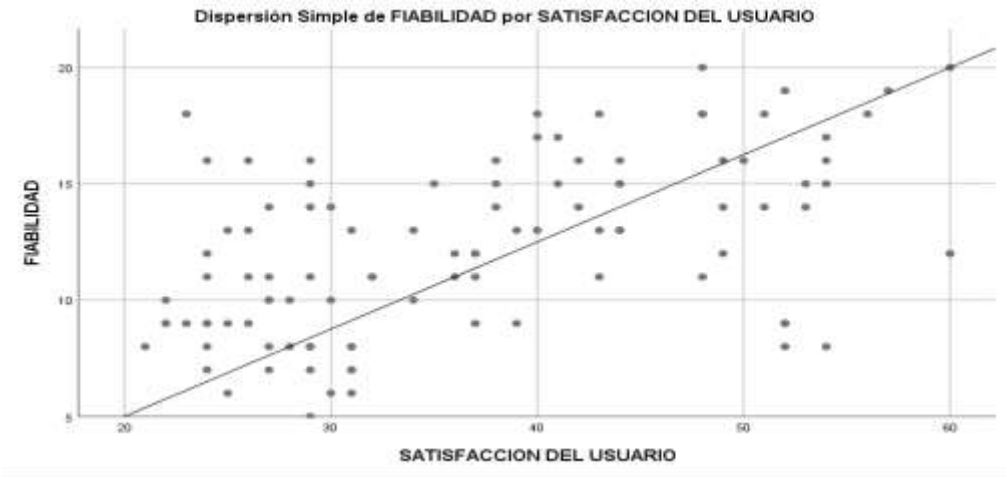
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°14 existe una relación débilmente positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente, con una lectura del coeficiente de correlación de 0,368. Sin embargo, el nivel de significación es inferior al 0.05 (0.000 < 0.05); se puede concluir que la fiabilidad se correlaciona con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Figuras 2

Diagrama de dispersión entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.



Interpretación

Según la Figura 2 entre fiabilidad y satisfacción el usuario, existe una correlación positiva baja (0.368), es decir ambos proceden de la misma manera.

Tabla 15

Análisis de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	407,011[a]	384	0.201
Razón de verosimilitud	262.697	384	1.000
Asociación lineal por lineal	**23.344**	**1**	**0.000**
N de casos válidos	**102**		

a. 429 casillas (100,0%) han previsto un recuento inferior a 5. El recuento previsto debe ser como mínimo de 0,01.

Interpretación

De acuerdo con la Tabla N°15 el rango de significancia es mayor que 0.05 (0.201 > 0.05); es decir la capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Tabla 16

Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Correlaciones

			SATISFACCION DEL USUARIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Tau_b de Kendall	**SATISFACCION DEL USUARIO**	Coeficiente de correlación	1.000	,339**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,339**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	**102**	**102**

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

Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°16 sólo existe un vínculo débilmente positivo entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, con una lectura del coeficiente de correlación de 0,339. Sin embargo, sobre la base de un umbral de significación inferior a 0.05 (0.000 < 0.05); se puede concluir que la capacidad de respuesta se correlaciona con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Figuras 3

Diagrama de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Interpretación

Según la Figura 3 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva baja (0.339), es decir ambos proceden de la misma manera.

Tabla 17

Identificar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	420,753[a]	320	0.000
Razón de verosimilitud	260.033	320	0.994
Asociación lineal por lineal	17.527	1	0.000
N de casos válidos	**102**		

a. 363 casillas (100,0%) han previsto un recuento inferior a 5. El recuento previsto debe ser como mínimo de 0,01.

Interpretación

De acuerdo con la Tabla N°17 el rango de significancia es menor que 0.05 (0.000 > 0.05); es decir la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Tabla 18

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del hospital regional de Huacho, 2022.

Correlaciones

			SATISFACCION DEL USUARIO	**SEGURIDAD**
Tau_b de Kendall	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,275**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,275**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	**102**	**102**

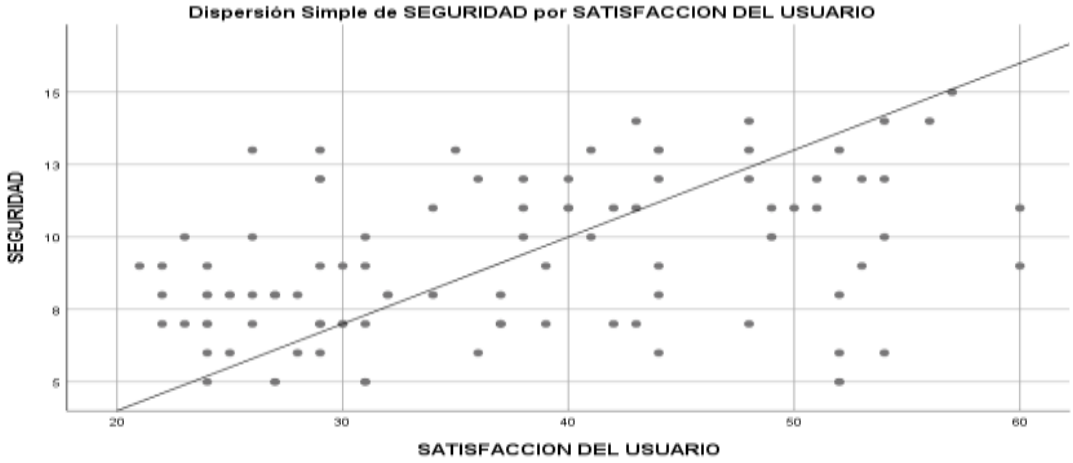
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°18 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.275 lo que significa que, entre la seguridad y satisfacción del usuario, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo con el nivel de significancia menor al 0.05 (0.000 < 0.05); se puede concluir que la seguridad se correlaciona con la satisfacción del usuario del hospital regional de Huacho, 2022.

Figuras 4

Diagrama de dispersión entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del hospital regional de Huacho, 2022.



Interpretación

Según la Figura 4 entre seguridad y satisfacción del usuario, existe una correlación positiva baja (0.275), es decir ambos proceden de la misma manera.

Tabla 19

Identificar la relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	305, 139a	256	0.019
Razón de verosimilitud	220.872	256	0.945
Asociación lineal por lineal	14.708	1	0.000
N de casos válidos	**102**		

a. 297 casillas (100,0%) han previsto un recuento inferior a 5. El recuento previsto debe ser como mínimo de,02.

Interpretación

De acuerdo con la Tabla N°19 el rango de significancia es menor que 0.05 (0.019 > 0.05); es decir la Empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Tabla 20

Correlación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Correlaciones

			SATISFACCION DEL USUARIO	**EMPATIA**
Tau_b de Kendall	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,274**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,274**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	**102**	**102**

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

Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°20 demuestra que el coeficiente de correlación es 0.274 lo que significa que entre la empatía y satisfacción del usuario existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo con el nivel de significancia menor al 0.05 (0.000 < 0.05); se puede concluir que la empatía se correlaciona con la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Figuras 5

Diagrama de dispersión entre la Empatía y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Huacho, 2022.

Interpretación

Según la Figura 5 entre la empatía y la satisfacción del usuario, existe una correlación positiva baja (0.274), es decir ambas se mueven en el mismo sentido.

8. Análisis y Discusión de resultados

Análisis y discusión del objetivo general: Determinar en qué medida la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Se observa en la tabla 11 el nivel de significancia es mayor al 0.05 (0.064 > 0.05); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; es decir no existe relación significativa entre la calidad atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional de Huacho, 2022, coinciden con Cueva (2021), El objetivo principal fue sugerir una mejora 2021 al nivel de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua. Se determinó que el nivel de calidad de atención es bajo ya que los servicios no se prestan con eficacia y eficiencia, y la mayoría de ellos no son accesibles para los usuarios. Además, los colaboradores muestran poca calidez, afabilidad y respeto hacia los usuarios. En general existe insatisfacción con la calidad de atención debido a que las instalaciones donde reciben el servicio El trato médico recibido, la capacidad de respuesta y el tiempo de respuesta a las citas son insuficientes. Según Achahuanco y Franco (2018) cuyo objetivo era comprobar la conexión; la afirmación central del estudio se ve respaldada por la fuerte y significativa correlación positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, demostrada por el coeficiente de correlación de Spearman (0,833), una significación bilateral de 0,000 por debajo de 0,05, y que demuestra que cuanto mejor es la calidad de la atención, mayor es la satisfacción de los usuarios. En tanto Correa y López (2022), determinó Sólo existe una débil asociación entre la satisfacción de los pacientes ambulatorios y la calidad de la atención, con un valor de correlación de Pearson de 0,412 y un nivel de significación de 0,000 inferior a 0,05. Asimismo, Guerreo et al (2018), afirma Dado que la atención higiénica al paciente y los servicios saludables conforman la calidad del paciente, la eficacia de los servicios sanitarios debe centrarse en el tiempo y la rentabilidad. En mi opinión y mi experiencia laboral, con una buena calidad de atención siempre tendremos usuarios satisfechos que trasmitirán a otros del servicio recibido contribuyendo a su desarrollo y la buena imagen de la institución.

Análisis y discusión del objetivo específico1: Determinar el nivel de calidad de atención que hay en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Según la tabla 1, el 41.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la calidad de atención tiene un rango regular; el 30.4% opinan que tiene un rango malo; y el 28.4% opina que tiene un rango bueno. Se evidencia en Apaéstegui (2019), Según su investigación, el servicio de hospitalización gineco-obstétrica del Hospital II - 1 En Moyobamba, existen cuatro niveles: "Regular" (con un porcentaje de 30%), "Deficiente" (con un porcentaje de 25%), "Bueno" (con un porcentaje de 13%) y "Excelente" (con un porcentaje de 12%), asimismo Polo, F. (2019), tuvo como objetivo principal relevar la relación de la Calidad de atención con la satisfacción del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, determinó los niveles de calidad de atención y satisfacción del usuario se encontró un 68.8% nivel medio, 24.2 % nivel alto, seguido de 7%. nivel bajo, Además, Vílchez, Bustamante y Gálvez, (2019) En sus estudios, evaluaron la satisfacción de los usuarios y los niveles de calidad de los servicios, constatando que el 17% de los servicios eran regulares, el 17% eran buenos y el 18% eran de mala calidad. Según los estudios realizados en el Hospital Tomás Lafora, la satisfacción de los usuarios reveló un 69% de consumidores satisfechos y un 31% de clientes insatisfechos. En tanto Donabedian, A. (2010) asegura Tras sopesar las ventajas y las pérdidas que conlleva el proceso, la asistencia de mayor calidad es la que puede ofrecer al usuario su bienestar más pleno y completo. En mi opinión, la calidad de servicio de una institución va a depender de la satisfacción del usuario, son los que van evaluar y transmitir con sus experiencias el nivel de la calidad de servicio que se brinda, en este sentido las instituciones deben de centrar más su atención e interés en evaluar y mejorar sus servicios.

Análisis y discusión del objetivo específico 2: Detallar el nivel de satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.

Según la tabla 6, el 40.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la satisfacción del usuario es de rango medio; el 35% es de nivel bajo; y el 24.5% de rango alto. Al respecto Guerrero et al (2018), en su investigación, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo (…) con una muestra de 376 usuarios halló declararon que había problemas con el entorno físico, el uniforme del personal, la atención prestada, la asignación de citas médicas, el cumplimiento del horario y la atención a las necesidades del paciente. También hubo problemas con la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía. También Vázquez et al (2018), conocer el grado de satisfacción declarado por los usuarios con los servicios prestados en un centro médico de primer nivel, utilizó la encuesta SERVPREF, obtuvo un 65% en la satisfacción de la consulta con el médico familiar, con la accesibilidad y organización 65%,un 74% con la atención por enfermería, con elementos tangibles 82%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49% y con el personal no sanitario 59%, La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Por otro lado, Yépez et al (2018), En su estudio "Calidad percibida de la atención en salud en una red pblica del municipio de Pasto, Colombia", el autor analizaba la calidad desde dos perspectivas: subjetiva y objetiva. Este último enfoque destacaba la importancia de las expectativas y experiencias de los pacientes como factor determinante de la calidad . Al respecto nos dice Vera, (2010) lo más importante es la satisfacción del cliente. Todo lo que se haga debe ser para alcanzar una excelente calidad y la satisfacción del cliente. Concuerdo con los autores, lo más importante es la satisfacción del cliente, por lo tanto, los esfuerzos de la institución deben estar encaminado a lograr que el usuario siempre tenga una grata experiencia a razón que este comportamiento va influir en otras personas.

Análisis y discusión del objetivo específico3: Demostrar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022.

Según la tabla 2, el 47.1% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la fiabilidad tiene un rango regular; el 30.4% tiene un rango malo; y el 22.5% opina un rango bueno. Estos resultados se comprueba con estudios similares de Jaramillo et al (2020), cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del HGDA halló que existe insatisfacción en cuanto a la fiabilidad, seguridad y empatía; encontrando usuarios parcialmente satisfacción en la capacidad de respuesta y la tangibilidad, también de otra parte Pariacuri, (2019), en su tesis, determinó el grado de relación entre la eficacia de gestión y la satisfacción del usuario interno (…), los resultados muestran que el nivel de eficacia de gestión es "Regular" con respecto a la percepción satisfacción del usuario interno un nivel de "ni satisfecho ni insatisfecho" y el nivel de correlación entre las variables es 0.189 que implica una relación baja y directa; el valor de significancia o error es mayor que 0.05 (0.326 > 0.05), asimismo con el estudio de Achahuanco y Franco (2018) se demuestra la relación de satisfacción del cliente y calidad asistencial en el Hospital Essalud de Laderas Chimbote. Con una significación bilateral de 0,000 inferior a 0,05 y un valor de correlación de Spearman de 0,833, las dos variables presentaban una asociación positiva fuerte y significativa. Al respecto Minsa (2014) señala la calidad de servicio es el conjunto de acciones que se desarrollan para una atención fiable de manera eficiente y eficaz. En cuanto a mi opinión personal, para lograr la satisfacción del usuario, la institución debe de funcionar adecuadamente, con condiciones operativas ordenadas y funciones claras y específicas, a fin de proporcionar una atención fiable, oportuna y de calidad a los usuarios.

Análisis y discusión del objetivo específico 4: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022.

Según la tabla 3, el 36.3% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la capacidad de respuesta tiene un rango regular; el 32.4% tiene un rango malo; y el 31.4% un rango bueno. Estos resultados concuerdan con Febres & Mercado (2020), quienes determinaron la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa (…) donde el mayor nivel de insatisfacción encontró en los usuarios están más insatisfechos con las características concretas (57,1%), seguidas de la capacidad de respuesta de la asistencia sanitaria (55,5%).. De otra parte, Aliaga y Paz (2019) en su tesis determinó la relación entre Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios (…) en un nivel medio con un 69%. Respecto a las principales dimensiones de la calidad, obtuvo un 59% nivel medio respecto a Capacidad de Respuesta, un 48% nivel medio en cuanto a elementos tangibles. y el nivel de la satisfacción de los usuarios es medio con un 66%. En tanto Mendoza, L. (2017). Su tesis de 2017 buscaba determinar el nivel de tratamiento proporcionado y su conexión con la satisfacción del paciente en el centro de salud de La Victoria. Tres centros médicos (C.S. Max Arias, C.S. El Pino y C.S. San Cosme) atendían a la comunidad. Se determinó que la satisfacción del paciente en el centro de salud, La Victoria, 2017, está sustancialmente correlacionada con el nivel de atención. Parasuraman, et al (1991). citado por Hernández & Merino (2021 p. 58), hace alusión a la capacidad de respuesta, se debe prestar un servicio con prontitud, de forma oportuna y en un plazo justo. Desde mi punto de vista la atención rápida y oportuna es muy valiosa, sobre todo en salud se tiene que actuar rápido para poder satisfacer todas las necesidades y demandas únicas del paciente.

Análisis y discusión del objetivo específico 5: Establecer la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022.

Según la tabla 4, el 44.1% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la seguridad tiene un rango regular; el 33.3% opinan que tiene un rango malo; y el 32.5% opina que tiene un rango bueno. Se corrobora con el estudio de Sánchez (2021), en su tesis el propósito fue demostrar la influencia de las condiciones laborales del P.S. Alto Perú con la satisfacción del usuario interno, para lo cual se analizó las condiciones laborales del personal de servicio de centro de salud, para definir las políticas de gestión de seguridad y salud laboral, con la finalidad de reducir accidentes y enfermedades laborales y satisfacer al usuario interno. Se halló una relación significativa, directa y moderada, quiere decir mientras se mejoren las condiciones laborales dentro del P.S. ALTO PERÚ mejora la satisfacción del usuario interno, de otra parte Martínez, (2021) en su tesis concluye que la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021 se encuentra en un nivel medio, sin embargo, la organización deberá fortalecer más sus recursos físicos y humanos y así conseguir una mayor satisfacción de los usuarios. Señala Parasuraman, et al (1991). citado por Hernández & Merino, la confianza es la creencia de que alguien es capaz de cuidar de los demás y de hacerlo con sabiduría, conocimiento, cortesía, confianza y buena comunicación. De acuerdo a lo mencionado por los autores, opino que el brindar seguridad en la atención es otro aspecto muy importante, por las instituciones deben de fortalecer y reforzar sus elementos físicos y humanos para conseguir una mayor satisfacción del usuario.

Análisis y discusión del objetivo específico 6: analizar la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en el hospital Regional de Huacho, 2022

Según la tabla 5, el 36.3% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la empatía tiene un rango regular; el 40.2% opinan que tiene un rango malo; y el 23.5% opina que tiene un rango bueno. Se evidencia con los estudios Estrella (2018) cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre Tiempos de Espera y la Satisfacción del Usuarios (…). El factor no relacionado Tiempos de espera y sus dimensiones: El tiempo de espera en la sala de espera tiene una relación directa y favorable con la variable dependiente tanto antes como después del servicio. En la satisfacción del usuario influyen la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y las características concretas. En la satisfacción del usuario influyen la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y las características concretas. También Rosas y Valentín (2020), logró determinar que existe influencia significativa de la eficiencia profesional en la satisfacción del servicio con un valor que corresponde a 0,906 y la satisfacción del usuario un valor de 0,862. En este sentido, la influencia del desarrollo de la eficacia de los expertos se encuentra en un rango alto con un valor de 34,1% con referencia a la satisfacción del usuario. De este modo, la eficiencia profesional permitió tener la percepción del desarrollo de habilidades. Concluyó que el Puesto de Salud Huanchac hace uso de la eficiencia profesional de manera óptima logrando la efectividad de los colaboradores, favoreciendo la satisfacción del usuario. De otro lado Parasuraman, et al (1991). citado por Hernández & Merino (2021 p. 58), define la empatía como la capacidad de comprender adecuadamente las necesidades de un paciente que experimenta angustia emocional debido a una enfermedad.

Con respecto a lo mencionado por los autores, mi opinión resalta que no se da la debida importancia y valor a las habilidades blandas, las instituciones deben de centrar más su atención para inducir y sensibilizar al trato cordial, amable, empático de los trabajadores. En el sector salud es cuando más empatía debe de tener la persona que brinda atención puesto que la persona enferma y los familiares sufren emocionalmente y está en riesgo la vida humana.

9. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, se concluyó que no existe relación significativa entre la calidad atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional de Huacho, 2022; debido que el rango de significancia es mayor al 0.05 (0.064 < 0.05); por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Según los resultados del objetivo específico 1, se concluyó que el 41.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la calidad de atención tiene un rango regular; el 30.4% opinan que tiene un rango malo; y el 28.4% opina que tiene un rango bueno.

Así mismo, de acuerdo a los resultados del objetivo específico 2, se concluyó que el 40.2% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 opinan que la satisfacción del usuario es de rango medio; el 35% , es de rango bajo; y el 24.5% de rango alto.

En tanto en los resultados del objetivo específico 3, se concluyó que el 47.1% de los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022 comentan que la fiabilidad tiene un rango regular; el 30.4% mencionan un rango malo; y el 22.5% tiene un rango bueno.

Con respecto al objetivo específico 4, se llegó a la conclusión que los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022, el 36.3% señalan que la capacidad de respuesta tiene un rango regular; el 32.4% opinan tiene un rango malo; y el 31.4% que tiene un rango bueno.

De acuerdo al objetivo específico 5, se concluyó que los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022, el 44.1% opinan que la seguridad tiene un rango regular; el 33.3% mencionan tiene un rango malo; y el 32.5% que tiene un rango bueno.

En tanto para el objetivo específico 6, se concluyó que los usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, 2022, el 36.3% opinan que la empatía tiene un rango regular; el 40.2% señalan un rango malo; y el 23.5% que tiene un rango bueno.

Recomendaciones

La Dirección del hospital Regional en coordinación con el área de RR. HH deben de fomentar y mantener una cultura de servicio al cliente, desarrollar actitudes positivas y mantener un clima laboral optimo entre el personal administrativo y asistencial a través de talleres de sensibilización y charlas continuas que ayudaran a mejorar el desempeño de los trabajadores por ende la calidad de servicio.

Las charlas y talleres deben ser permanentes, para lo cual deben considerarse dentro del presupuesto anual y se ejecuten cumpliendo la programación y con responsabilidad y disciplina, para obtener resultados favorables en cuanto a la atención que se brinda.

Supervisar y evaluar el desempeño de los trabajadores para medir la efectividad de las charlas o talleres y hacer una retroalimentación para reforzar las deficiencias en la atención hasta lograr mejores resultados y tener mayor rango de satisfacción de parte de los usuarios.

Supervisar constantemente las actividades laborales de los trabajadores, que permitirá evaluar la práctica de los conocimientos adquiridos, las habilidades desarrolladas, la disciplina y responsabilidad para mejorar la calidad y fiabilidad del servicio.

Es primordial capacitar a los empleados, para ofrecer una experiencia de soporte consistente, utilizando respuestas preparadas, personalizadas con recursos de autoayuda; obteniendo una mejor capacidad de respuesta.

La protección es individual. El uso de guantes, gorro y mascarilla es obligatorio para los trabajadores y para algunos pacientes, en cuestiones de higiene, las herramientas quirúrgicas deben estar debidamente esterilizadas y las manos deben ser escrupulosamente lavadas antes y después de una operación. Así mejorar la seguridad para los usuarios.

Finalmente, se recomienda escuchar y comprender a los usuarios, para tener en cuenta lo que necesitan en cuanto a sus cuidados, a la vez fortalecemos la empatía y confianza.

10. AGRADECIMIENTO

Mis padres siempre han sido la fuerza que ha estado detrás de mis ambiciones y sueños, apoyándome en los días y noches más duros mientras estudiaba. Hoy termino mis estudios. Les dedico este éxito, queridos padres, como otra tarea cumplida. Agradezco su confianza en mí.

A mi asesor, el Doctor Jorge Luján, este trabajo no habría sido tan sencillo de no ser por ti y tus valores, paciencia y tenacidad. Cuando me costaba encontrar las ideas para componer lo que hoy he logrado.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Achahuanco, L. y Franco, G. (2018). Tesis "*calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital Essalud III de Laderas – Chimbote, 2018*". Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28891

Aliaga, Y. y Paz, G. (2019). Tesis "*Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019".* Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Chimbote. Recuperado de **https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37583**

Álvarez F. (2021). *Concepto y definición de calidad. En: Álvarez F editores. Calidad y Auditoria en Salud. [en línea]*. Segunda edición. Ecoe Ediciones; Bogotá [citado el 15 marzo 2021]: pp 99-100. Disponible en: https://booksmedicos.org/calidad-y-auditoriaen-salud/

Apaéstegui Huanca, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/31286

Beattie, M., & et. al. (2014). Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review protocol. Systematic Reviews 2014. https://systematicreviewsjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/2046-4053-3-4

Caushi Aparicio, L. M. (2022). *Calidad de servicio relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, hospital II ESSALUD, Huaraz, 2018.* http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5225

Cerna, E. y Saavedra, A. (2019). Tesis "*Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019".* Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo Chimbote.

Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40863

Correa, D. y Lopez, M. (2022). Tesis "*Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura 2022".* Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la univerdad Cesar Vallejo de Piura. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95763

Cueva, J. (2021). Tesis "*Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021".* tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Moyobamba. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78487

Chiavenato, I. (2011). A*dministración de Recursos Humanos, el Capital Humano en las Organizacione*s. México: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Donabedian A. *Clinical Performance and Quality Health Care.1993*; 1: 14-17. Recuperado de: http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/printerFriendly/5653/6166

Donabedian, A. (2010). *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica.* Primera edición - México. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Washington, D.C., EUA (2019). *Estrategia y Plan de Acción para mejorar la Calidad de la Atención en la prestación de Servicios de Salud 2020-2025* [Internet]. Washington, D.C., EUA,2019 https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSHS210018_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrella, C. (2018). Tesis "*Tiempos de Espera y la Satisfacción del Usuarios en el Servicio de Farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, Periodo 2018".* Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Lima. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35582

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Guerrero Ríos, D. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2-Guayaquil, 2017*. http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975

Hernández Guerrero, M. H., & Merino Vargas de Alcántara, E. P. (2021). *Calidad de la atencion y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec. Cajamarca–2021*. http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2025

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). *Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato).* 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 4-23. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de mercadotecnia*. México: Pearson. http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf

Lake, E. T., Smith, J. G., Staiger, D. O., Hatfield, L. A., Cramer, E., Kalisch, B. J., & Rogowski, J. A. (2020). *Parent satisfaction with care and treatment relates to missed nursing care in neonatal intensive care units.* https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2020.00074/full

Lirazabal, M. (2014). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el.* Recuperado de http://www.gerenciasalud.com/art489.htm**.**

Martinez, L. (2021). Tesis "*Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital de Piura, 2021".* Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Piura.

Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88281

Martínez, S. y Ccolcca, F. (2021). Tesis "*Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A, San Borja, 2021*". Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado em administración, en la universidad Cesar Vallejo de Lima. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91363

Mendoza, L. (2017). Tesis "*La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017*". Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar Vallejo de Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16382

Ministerio de Salud (2013). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima. Perú.

MINSA. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. (M. d. Salud, Ed.) Obtenido de MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. (M. d. Salud, Ed.) Obtenido de http://www.hma.gob.pe/calidad/infor-15/servqual-14/servqualemergencia-2014.pdf

OMS, WBG, OECD. Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage, Switzerland; 2018. Recuperado de: https://extranet.who.int/sph/docs/file/1654

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale Journal of Retailing. 67(4) ,420 https://books.google.es/books?id=Rt96wAigg2oC&lpg=PA114&ots=pTx_aHCGvS&dq=Parasuraman%2Cf=false

Pérez Soto, A. C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/23955

Pariacuri, P. (2019). Tesis "*Eficacia de gestión en relación con el nivel de satisfacción del usuario interno. Almacén general. GERESA. Lambayeque. 2019".* Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Chiclayo.

Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58198

Polo, F. (2019). Tesis "*La calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019".* Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en admnistracion, en la universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48588

Rosas, Y. y Valentín, B. (2020). Tesis "*Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac - Huaraz, 2020*". Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Huaraz.

Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73090

Sánchez, E. (2021). Tesis "*Condiciones laborales y satisfacción del usuario interno en una posta médica pública, Chicama 2021*". Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89885

Sandoval, Y. (2019). Tesis "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019"*. Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administración, en la universidad Cesar Vallejo de Chepen. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44375

Salcedo Hernández, C. J. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/49596

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., ... & Campos-Navarroy, L. A. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud pública, 20,* 254-257. https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/

Velásquez, P., Ruiz, P., Trejo, C., & Sotelo, J. (s.f.). *La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención.* México: Arch Neurocien. https://www.medigraphic.com/cgiin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13648

Vera Maggi Wendy Angelina (2010).*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital general del Milagro*. (Tesis para optar el grado de Maestro en gerencia de servicios de la salud). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976

Weistreicher, G. (2020). *Economipedia.* Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de Definiciones: https://economipedia.com/author/g-westreicher

Yépez; Ricaurte & Jurado . (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio* de. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/pdf/reus/ v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf

Zavaleta Correa, E. I., & Garcìa Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/27193

12. ANEXOS Y APENDICES

1. Matriz de Consistencia

2. Matriz de Operacionalización de Variables

3. Cuestionario

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	ESCALA DE MEDICIÒN
¿En qué medida la calidad de atención se relaciona en la satisfacción del usuario del hospital Regional- Huacho, 2022?	Calidad de atenciòn Satisfacción del usuario	**Objetivo general.** **1.** Establecer en qué medida la calidad de atenciòn se relaciona con la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022 **Objetivos específicos.** 1. Determinar el nivel de calidad de atención que hay en el hospital Regional, Huacho, 2022. 2. Detallar el nivel de satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022. 3. Demostrar que la calidad de servicios repercute en la satisfacción del usuario en el hospital Regional, Huacho, 2022.	La calidad de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario del hospital Regional- Huacho, 2022.	**Tipo:** Descriptiva correlacional **Diseño:** No experimental, de corte transversal y correlacional **Población** **4250** usuarios **Muestral:** Aplicando la formula probabilística hay 102 usuarios **Técnica:** la encuesta **Instrumento:** cuestionario validada por el juicio de expertos. Confiabilidad con el alfa de Cronbach.	• Frecuentemente • Regularmente • Algunas veces • Casi nunca • Nunca

La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital Regional- Huacho, 2022.

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÒN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÒN

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
Es un instrumento eficaz de gestión empresarial, herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realizan los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Blanco 2010),	Es reconocer el valor añadido del servicio que ofrece, según ala perceptibilidad de los clientes/usuarios, el cual marcan la diferencia con otros servicios.	**Fiabilidad**	Comunicación	1. ¿Se le informa de manera calara y explica los procedimientos de los trámites para hacer atendido?
			Orden de llegada	2. ¿Se le atiende respetando el orden de llegada?
			Citas médicas	3. ¿Las citas médicas se obtienen con facilidad?
			Atención	4. ¿En los módulos de atenciòn (cajas, admisión y farmacia) del hospital, se le atiende de manera rápida?
		Capacidad de respuesta	Resultados de exámenes	5. ¿Los exámenes que se le solicita realizarse, su atenciòn es rápida?
				6. ¿Los resultados de los análisis que se realiza, se encuentran disponibles en la base de datos informático, en el tiempo programado?
			Solución de problemas	7. ¿El personal que lo atiende muestra interés, para dar solución a su problema?
		Seguridad	Interés de su caso	8. ¿El médico se interesa en su caso, haciendo una revisión minuciosa?
			Infraestructura	9. ¿Se siente cómodo en los ambientes donde es atendido?
			Competitividad	10. ¿considera que el personal que lo atiende es competente?
		Empatía	Amabilidad	11. ¿El trato del personal es amable y tiene mucha paciencia para atenderlo?
				12. ¿El personal que lo atiende tiene mucho tino para explicarle sobre su problema que tiene de salud?

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÒN DE LA VARIABLE SATISFACCIÒN DE USUARIOS

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
Es el nivel de medida de la expectativa deseada, de lo que un servicio puede ofrecer, mediante el resultado de cada factor predominante de sus necesidades satisfechas.	Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención Vera (2010)	**Calidad técnica,**	Calidad	1. ¿Considera que los servicios que se le brinda cumplen con la calidad técnica?
			Comunicación	2. ¿El personal que lo atiende le sabe explicar sobre el tratamiento que debe llevar?
		Recurso humano,	Perfil del puesto	3. ¿El personal que lo atiende cumple con los perfiles de sus puestos?
			Imagen	4. ¿Considera que el hospital se le reconoce por tener profesionales de calidad?
			Burocracia	5. ¿Considera que existe mucha burocracia para hacer atendidos?
		Valor percibido	Equipos/mobiliario	6. ¿El hospital cuenta los equipos y mobiliarios adecuados?
			Mantenimiento	7. ¿El hospital se le reconoce por su limpieza y buen mantenimiento?
			Tiempo	8. ¿El personal que lo atiende se da el tiempo necesario para atenderlo?
			Valoración	9. ¿Se le hace encuestas sobre los servicios que se brinda?
		Expectativas,	Satisfacción	10. ¿Considera que existe algunas preferencias de atenciòn con otros usuarios?
				11. ¿Se siente satisfecho por los servicios que se brinda?
			Beneficios	12. ¿Los beneficios que se brinda en el hospital, es para todos por igual?

ANEXOS 3°

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA PARA USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL- HUACHO, 2022.

Estoy realizando una investigación científica, referente a "La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital Regional- Huacho, 2022". Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (**X)** en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino ☐ Masculino ☐

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión.

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital Regional- Huacho, 2022. Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (**X**) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

5	4	3	2	1
Frecuentemente	Regularmente	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Ítem		1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1.	¿Se le informa de manera calara y explica los procedimientos de los trámites para hacer atendido?					
2.	¿Se le atiende respetando el orden de llegada?					
3.	¿Las citas médicas se obtienen con facilidad?					
4.	¿En los módulos de atenciòn (cajas, admisión y farmacia) del hospital, se le atiende de manera rápida?					
	Capacidad de respuesta					
5	¿Los exámenes que se le solicita realizarse, su atenciòn es rápida?					
6.	¿Los resultados de los análisis que se realiza, se encuentran disponibles en la base de datos informático, en el tiempo programado?					
7.	¿El personal que lo atiende muestra interés, para dar solución a su problema?					
	Seguridad					
8	¿El médico se interesa en su caso, haciendo una revisión minuciosa?					
9	¿Se siente cómodo en los ambientes donde es atendido?					
10.	¿considera que el personal que lo atiende es competente?					
	Empatía					
11.	¿El trato del personal es amable y tiene mucha paciencia para atenderlo?					
12.	¿El personal que lo atiende tiene mucho tino para explicarle sobre su problema que tiene de salud?					
	Calidad técnica					
13.	¿Considera que los servicios que se le brinda cumplen con la calidad técnica?					
14.	¿El personal que lo atiende le sabe explicar sobre el tratamiento que debe llevar?					
	Recurso humano,					
15.	¿El personal que lo atiende cumple con los perfiles de sus					

	puestos?					
16.	¿Considera que el hospital se le reconoce por tener profesionales de calidad?					
17.	¿Considera que existe mucha burocracia para hacer atendidos?					
	Valor percibido					
18.	¿El hospital cuenta los equipos y mobiliarios adecuados?					
19.	¿El hospital se le reconoce por su limpieza y buen mantenimiento?					
20.	¿El personal que lo atiende se da el tiempo necesario para atenderlo?					
21.	¿Se le hace encuestas sobre los servicios que se brinda?					
	Expectativas					
22.	¿Considera que existe algunas preferencias de atenciòn con otros usuarios?					
23.	¿Se siente satisfecho por los servicios que se brinda?					
24.	¿Los beneficios que se brinda en el hospital, es para todos por igual?					

GRACIAS

APENDICE 1
Estadísticas de fiabilidad
Calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	12

APENDICE 2
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE
Calidad de Atención

ENCUESTADOS	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12
1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
2	2	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5
3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
5	4	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4
6	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5
7	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	3	3
8	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2
9	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3
10	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
12	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
14	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	2
15	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5
16	3	4	2	3	3	4	2	5	3	4	4	4
17	5	4	5	3	2	2	4	5	4	4	4	4
18	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2
19	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
20	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3
21	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
22	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
23	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
24	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
25	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
26	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4
27	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
28	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	2	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5
30	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
31	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
32	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4
33	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
36	4	5	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
38	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3
39	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
41	2	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2
42	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2
43	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
44	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
45	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
46	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
47	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3
48	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
49	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
50	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1
51	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	3	3
52	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
53	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1
56	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
59	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
60	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
61	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
62	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
63	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
64	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
65	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1
67	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2
68	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3
70	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
71	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
72	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1
73	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1
74	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3
75	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4
76	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3
77	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1
78	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1
79	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2
80	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3
81	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2
82	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3
83	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2
84	3	3	4	5	3	2	5	4	5	4	5	4
85	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
86	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1
87	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2
88	4	5	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3
89	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
90	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
91	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
92	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2
93	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
94	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
95	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
96	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
97	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3
98	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
99	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
100	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
101	1	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3
102	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3

APENDICE 3

Estadísticas de fiabilidad
Satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	12

APENDICE 4

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE
Satisfacción del Usuario

NCUESTADO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12
1	3	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3
2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5
3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3
4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4
5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
6	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5
7	4	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4
8	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
10	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
11	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
12	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2
17	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	2	2
18	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
20	2	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	2
21	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
22	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
25	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
26	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
27	2	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4
28	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
29	1	2	5	2	4	5	4	5	5	4	3	4
30	3	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2
32	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4
33	4	3	3	4	2	4	4	5	3	4	3	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
36	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2
37	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
38	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
39	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2
40	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3
41	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
42	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
43	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
44	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
45	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
46	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3
47	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4
48	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
49	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2
50	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
51	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3
52	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
53	2	1	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1
54	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
56	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
57	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1
58	2	1	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2
59	4	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4
60	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3
61	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3
62	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
63	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4
64	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4
65	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
66	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
67	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
68	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
69	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
71	1	4	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
72	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2
73	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
74	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3
75	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2
76	1	3	2	2	1	1	4	2	2	3	3	3
77	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1
78	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
79	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
80	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
81	3	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	3
82	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2
83	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3
84	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
85	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
86	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2
87	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2
88	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1
89	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
90	2	2	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1
91	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2
92	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
93	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
94	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2
95	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3
96	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
97	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4
98	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2
99	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
100	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3
101	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2
102	2	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2

APENDICE 5

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ**

Fecha: **11 / 04 / 2023** Especialidad: **ADMINISTRACION**

Nombre del instrumento evaluado**: CUESTIONARIO**

Autor del instrumento: **BRANY GRECIA FLORIÁN ZEGARRA**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL, HUACHO, 2022."

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
		(19-20)	(17-18)	(14-16)	(10-13)	(1-9)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?		**18**			
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?		**18**			
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?	**19**				
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?		**18**			
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?		**18**			
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?		**18**			
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?	**19**				
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?	**19**				
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?		**18**			
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?	**19**				
Sumatoria parcial		**76**	**108**			
Sumatoria Total		**184**				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		**0.92**				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

NO REQUIERE DE SUGERENCIA EL INSTRUMENTO.

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

184 = **0.92**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Pablo Arnulfo Santos Díaz
Msc. Lic. Adm.
CÓDIGO ORCID 0000 0002 8606 3146

DNI. 32542582

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Yesenia Ávila Alcalde

Fecha: 11/04/23 Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado:

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL, HUACHO, 2022."

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	**Criterios cualitativos - cuantitativos**	**Deficiente**	**Regular**	**Bueno**	**Muy Bueno**	**Excelente**
		(1-9)	**(10-13)**	**(14-16)**	**(17-18)**	**(19-20)**
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				**17**	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			**14**		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				**18**	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				**18**	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			**14**		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					**19**
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					**19**
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					**19**
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				**18**	
Sumatoria parcial				**44**	**88**	**57**
	Sumatoria Total	**189 (Siendo el puntaje máximo posible 200)**				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		**0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)**				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

_____

_____

_____

_____

_____

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	**Resultados**
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

189 = 0.945

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

+

_____

Yesenia Avila Alcalde

Mg. Administración de Empresa y Negocios MBA DNI. 32974960

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

Fecha: **11 / 04 / 2023** Especialidad: **ADMINISTRACION**

Nombre del instrumento evaluado**: CUESTIONARIO**

Autor del instrumento: **BRANY GRECIA FLORIÁN ZEGARRA**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL, HUACHO, 2022."

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	**Criterios cualitativos - cuantitativos**	**Excelente**	**Muy Bueno**	**Bueno**	**Regular**	**Deficiente**
		(19-20)	**(17-18)**	**(14-16)**	**(10-13)**	**(1-9)**
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?	**19**				
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?		**18**			
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?	**19**				
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?	**19**				
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?		**18**			

Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?		**18**			
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?		**18**			
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?	**19**				
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?	**19**				
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?		**18**			
Sumatoria parcial		**95**	**90**			
Sumatoria Total		**185**				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		**0.93**				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

NO REQUIERE DE SUGERENCIA EL INSTRUMENTO.

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	**Resultados**
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

185 = **0.93**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

MG. MBA LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

CONTADOR PUBLICO

DNI. 32949499

Apéndice 6: NORMALIDAD DE DATOS

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCION	,206	102	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,230	102	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se ha considerado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido que la muestra es mayor a 50. Según el nivel de significación de las dos variables, mayor al 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir que los datos no siguen una distribución normal, y se debe medir con pruebas no paramétricas.

LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL, HUACHO, 2022

por Brany Florian Zegarra

Fecha de entrega: 23-jun-2023 11:14a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2121472698
Nombre del archivo: BRANY_FLORIAN_TURNITINN.docx (684.3K)
Total de palabras: 16833
Total de caracteres: 93066

LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL, HUACHO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	24%	9%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
12	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
19	Eileen T. Lake, Jessica G. Smith, Douglas O. Staiger, Kathryn M. [illegible]	<1 %

Rogowski. "Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU-USA Questionnaire", Frontiers in Pediatrics, 2020
Publicación

20	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	<1 %
21	Roberto Sánchez Companioni, Diana C. Decimavilla Alarcón, Mónica G. Ortiz-Torres, Daniel O. Torres Castillo. "Las TIC y el desarrollo cognitivo de los estudiantes de tecnologías: una valoración desde la perspectiva del docente", Prohominum, 2023 Publicación	<1 %
22	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Cynthia Lilibeth Sullón-Cuchupoma, Mónica Elisa Meneses-La-Riva, Víctor Hugo Fernández-Bedoya, Josefina Amanda Suyo-Vega. "Quality of Care and Loyalty of External Users in Peruvian Ophthalmological Centers", Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery), 2020 Publicación	<1 %

25	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
27	Blanca Priscila Matute-Calle, Dayana Yasmín Murillo-Párraga. "La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
28	Glenda Meliza Flores-Zavala, Fabiola Wendy Villegas-Cayllahua, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
29	Marco Arturo Valladares Villagómez. "Perspectiva de los docentes y estudiantes frente a la virtualización educativa como alternativa en tiempos de COVID-19 en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Central del Ecuador", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
30	Mónica Leonor Pintado-Crespo, Darwin Gabriel García-Herrera, Nancy Marcela Cárdenas-Cordero, [illegible]	<1 %

"Aula Invertida como estrategia didáctica para la enseñanza de la Química en Bachillerato", CIENCIAMATRIA, 2020
Publicación

31	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor

Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico
Florian Legaria Brany Grecia	76339819	brangyfl@gmail.com

2. Tipo de Documento de Investigación

X Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional *

Bachiller	X Título Profesional	Título Segunda Especialidad	Maestría	Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

La Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Hospital Regional, Huacho, 2022.

5. Programa Académico

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

6. Tipo de Acceso al Documento

X Abierto o Público * (http://purl.org/eprint/accessRights/OpenAccess)	Acceso restringido * (http://purl.org/eprint/accessRights/RestrictedAccess)(*)
(*) En caso de restringido, indicar el motivo	

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS *

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. *

Lugar: Chimbote Día: 01 Mes: 08 Año: 24

Huella Digital

Firma

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N°202-2019-SUNEDU/CD-IV, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art.8 Inciso A) [illegible]
2. Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional de Tesis, Digital de Tesis, Que establece [illegible] Decreto Legislativo 1029-2015-SCM.
3. El autor asigna el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, Reglamento, ejercicio de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual [illegible]
4. En caso de que el autor elija la opción restringido, únicamente es justificable [illegible] de acuerdo a la Directiva N° [illegible] para el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) [illegible] que permite a [illegible] de los autores un número de licencias [illegible] que [illegible] que el autor [illegible] en su obra.
6. Según el Inciso [illegible] del artículo N°[illegible] Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, [illegible] Los [illegible] asociados de educación superior [illegible] registrar todos los trabajos de investigación y [illegible] en el Repositorio Digital Institucional (RDI).

Nota: [illegible]