

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**DEL HOSPITAL DE CHANCAY, PERÍODO 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**BACHILLER**

**JOHNNY ANDRE CHAVEZ MEDINA**

**VALERY NICOLE ROJAS SALINAS**

**ASESOR**

**Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS**

**HUACHO-2022**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por concedernos la vida y por brindarnos muchas oportunidades; a nuestros padres quienes con su esfuerzo y apoyo constante han encaminado nuestra formación personal y profesional; por el apoyo que nos brindan en todo momento y que son con quienes hoy en día compartan nuestros éxitos profesionales.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios y a nuestros padres por ser nuestros guías  
en todo momento.

## INDICE

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2 Formulación del problema.....	7
1.2.1 Problema general .....	7
1.2.2 Problemas específicos.....	7
1.3 Objetivos de la investigación .....	8
1.3.1 Objetivo general .....	8
1.3.2 Objetivos específicos .....	8
1.4 Justificación de la investigación .....	8
1.5 Delimitaciones del estudio .....	9
1.6 Viabilidad del estudio .....	10
CAPITULO II. MARCO TEORICO .....	11
2.1 Antecedentes de la investigación .....	11
2.1.1 Investigaciones internacionales .....	11
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	12
2.2 Bases teóricas .....	16
2.3 Bases filosóficas .....	25
2.4 Definición de términos básicos.....	26
2.5 Hipótesis de investigación .....	27
2.5.1 Hipótesis general.....	27
2.5.2 Hipótesis específicas.....	27
2.6 Operacionalización de las variables .....	28
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Diseño metodológico.....	29
3.1.1 Enfoque de la investigación .....	29
3.1.2 Tipo .....	29
3.1.3 Diseño .....	29
3.1.4 Nivel de investigación .....	30
3.2 Población y muestra .....	30
3.2.1 Población.....	30
3.2.2 Muestra.....	30

3.3 Técnicas de recolección de datos.....	31
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	32
CAPITULO IV. RESULTADOS .....	33
4.1 Análisis de resultado .....	33
4.2 Contrastación de hipótesis .....	48
CAPITULO V. DISCUSIÓN .....	52
5.1 Discusión.....	52
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
6.1 Conclusiones .....	54
6.2 Recomendaciones .....	56
REFERENCIAS .....	58
7.1 Fuentes bibliográficas.....	58
ANEXO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Calidad de atención</b> .....	33
<b>Tabla 2. Técnico</b> .....	34
<b>Tabla 3. Humano</b> .....	35
<b>Tabla 4. Entorno</b> .....	36
<b>Tabla 5. Satisfacción del usuario</b> .....	37
<b>Tabla 6. Confiabilidad</b> .....	38
<b>Tabla 7. Capacidad de respuesta</b> .....	39
<b>Tabla 8. Seguridad</b> .....	40
<b>Tabla 9. Empatía</b> .....	41
<b>Tabla 10. Aspectos tangibles</b> .....	42
<b>Tabla 11. Calidad de atención vs Satisfacción del usuario</b> .....	43
<b>Tabla 12. Técnico vs Satisfacción del usuario</b> .....	44
<b>Tabla 13. Humano vs Satisfacción del usuario</b> .....	45
<b>Tabla 14. Entorno vs Satisfacción del usuario</b> .....	46
<b>Tabla 15. Resultado de supuesto de normalidad de kolmogorov-smirnov</b> .....	47
<b>Tabla 16. Correlación entre la Calidad de atención y Satisfacción del usuario</b> .....	48
<b>Tabla 17. Correlación entre lo Técnico y la Satisfacción del usuario</b> .....	49
<b>Tabla 18. Correlación entre lo Humano y la Satisfacción del usuario</b> .....	50
<b>Tabla 19. Correlación entre el entorno y la Satisfacción del usuario</b> .....	51

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Calidad de atención</b> .....	33
<b>Figura 2. Técnico</b> .....	34
<b>Figura 3. Humano</b> .....	35
<b>Figura 4. Entorno</b> .....	36
<b>Figura 5. Satisfacción del usuario</b> .....	37
<b>Figura 6. Confiabilidad</b> .....	38
<b>Figura 7. Capacidad de respuesta</b> .....	39
<b>Figura 8. Seguridad</b> .....	40
<b>Figura 9. Empatía</b> .....	41
<b>Figura 10. Aspectos tangibles</b> .....	42
<b>Figura 11. Calidad de atención vs Satisfacción del usuario</b> .....	43
<b>Figura 12. Técnico vs Satisfacción del usuario</b> .....	44
<b>Figura 13. Humano vs Satisfacción del usuario</b> .....	45
<b>Figura 14. Entorno vs Satisfacción del usuario</b> .....	46

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el distrito de Chancay específicamente en el Hospital de Chancay. El objetivo del estudio es determinar cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.

El tipo de investigación es básica, el enfoque de la investigación es cuantitativo, el nivel es correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal. Además, la población a investigar es de 300 usuarios que asisten dentro de un mes al Hospital de Chancay, por lo cual se generó la muestra obteniéndose un total de 169 usuarios a encuestar. Para obtener la data se empleo un cuestionario conformado por 33 ítems en la escala de Likert donde se finaliza que al emplear el valor de Rho de spearman se obtendrá el valor de la significancia que en este caso es de 0.00 siendo este resultado menor a 0.05, esto nos permite no toma la hipótesis nula y se afirma que la calidad de la atención influye mucho para la satisfacción del usuario. Por otro lado, tenemos que la correlación Rho tiene un valor de 0.925 lo que nos indica una correlación alta y positiva. Es decir, si los trabajadores tienen en cuenta la dimensión técnica, humano y entorno. Entonces la satisfacción del usuario ira incrementando de manera positiva en los diversos servicios que brinda el Hospital de Chancay.

**PALABRAS CLAVE:** incrementado, cuantitativo, significancia.

## ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Chancay district specifically in the Chancay Hospital. The objective of the study is to determine how the Quality of care influences the user satisfaction of the Chancay hospital, period 2021.

The type of research is basic, the research approach is quantitative, the level is correlational, and the design is non-experimental cross-sectional. In addition, the population to be investigated is 300 users who attend the Chancay Hospital within a month, for which the sample was generated, obtaining a total of 169 users to be surveyed. To obtain the data, a questionnaire made up of 33 items on the Likert scale was used, where it is concluded that when using the Spearman's Rho value, the significance value will be obtained, which in this case is 0.00, this result being less than 0.05. this allows us not to take the null hypothesis and it is stated that the quality of care greatly influences user satisfaction. On the other hand, we have that the Rho correlation has a value of 0.925, which indicates a high and positive correlation. That is, if the workers take into account the technical, human and environmental dimensions. Then the user's satisfaction will increase positively in the various services provided by the Chancay Hospital.

**KEY WORDS:** increased, quantitative, significance.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021”, tiene como objetivo determinar cómo influye la Calidad de atención en la satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

Esta investigación se fundamenta en la calidad de atención y sus dimensiones tales como: técnico, humano, entorno con aporte de diversos autores. También se explica detalladamente la satisfacción del usuario teniendo como principales factores a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Además, las recomendaciones que se indican en la presente investigación contribuirán a perfeccionar la calidad de atención y satisfacción del usuario en dicha institución pública.

El Hospital de Chancay es una institución que tiene como finalidad brindar atención integral y especializada a la población del hospital de Chancay lo cual los usuarios del hospital son parte de la base fundamental para desarrollar nuestro trabajo de investigación para lograr resultados que mejoren el nivel de calidad, eficiencia y eficacia del hospital.

La presente investigación está organizada en 06 capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, contiene la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación de manera general y específica.

Capítulo II: Marco teórico, se menciona los antecedentes de la investigación, la definición de conceptos, hipótesis de manera general y específica.

Capítulo III: Abarca la metodología el cual contiene el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados extraídos de la encuesta en tablas, figuras e interpretación.

Capítulo V: Incluye la discusión, conclusión, y recomendaciones de la presente investigación.

Capítulo VI: Comprende las referencias bibliográficas.

## CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto Mundial la preocupación latente es el factor salud, el cual es una necesidad básica y fundamental para adquirir un buen estado físico y mental, todos los gobiernos a nivel mundial están comprometidos en conceder presupuesto al ministerio correspondiente, como es el ministerio de salud de cada país, entre ellas el capital humano, recursos financieros, tecnología y materiales necesarios para establecer políticas de salud en beneficio de todos los ciudadanos a nivel mundial. En efecto, la salud refleja una gran cavilación, como consecuencia a esta situación, los gobiernos se preocupan en brindar atención a la ciudadanía con servicios médicos que permitan obtener de manera segura una atención de calidad y por lo tanto, un bienestar personal y el de todas las familias.

Sin embargo, en estos dos últimos años se agravo la salud en todos los países como consecuencia de la Pandemia que hasta nuestros días nos afecta.

Sin embargo, según el informe de la (OMS, 2016) define: "La calidad de la asistencia sanitaria es aquella que se encarga de asegurar que los pacientes que acuden al Hospital reciban los servicios, diagnósticos y terapéuticos, teniendo presente siempre los conocimientos del paciente y del Doctor para poder obtener un resultado mejor menorando los riesgos de efectos iatrogénicos. ".

De otro modo, el 31 de diciembre del 2019 en China se conoce el 1er caso de COVIP 19, conociendo el alto nivel de contagio y expansión se declara a la COVID 19 como pandemia por la OMS. Debido a esta ocurrencia, se produjo un contagio acelerado en los pueblos, donde la mayoría de los hospitales no habían previsto esta pandemia y tampoco hubo profesionales especializados para enfrentarla directamente como (infectólogos, microbiólogos, intensivistas, bacteriólogos, etc.).

En el Perú el primero caso de COVID-19 se identificó el 6 de Marzo del año 2020 en Lima en un hombre de 25 años que regresaba de Europa, a causa de esto el gobierno del Perú el 15 de Marzo del 2020 al país en emergencia y aislamiento social.

Debido a la COVID 19 el mundo experimento tantas muertes ocupando el primer lugar los Estados Unidos, seguido por Brasil y la India, el Perú ocupa el sexto lugar.

De igual importancia en los países internacionales desarrollados han tenido posibilidades del manejo de la pandemia, hoy en día debido a los altos ingresos de los ciudadanos y al gran número de población, el sector salud está siendo gestionado por el estado, los hospitales cuentan con una mejor tecnología y equipamiento médico, mediante lo cual tratan de brindar una calidad de atención de primer nivel y tratan de combatir la pandemia de la mejor manera. Asimismo, destinan gran financiamiento a este sector, generan e implementan una red de salud. Como consecuencia de ello, la situación cambia con respecto a América latina, los gobiernos son quienes tejen una red de salud pública descentralizada y forman parte de estos, los hospitales, las postas médicas quienes brindan servicio a la población, llegando a muchos ciudadanos con menos recursos financieros, personas en situación de vulnerables y con diagnóstico de alto riesgo. Por lo general la calidad de atención no es óptima, debido a un deficiente funcionamiento en la gestión, por parte de quienes dirigen las instituciones en materia de salud.

En investigaciones nacionales como el elaborado por (Lezama, 2017) en la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa-Lima 2017”, nos dice que, “La calidad se puede definir como precedente de la satisfacción del cliente siendo esta uno de los parámetros para poder medirlo”.

Los principales problemas que aqueja a nuestro país, es la falta de equipamiento de tecnología para salvaguardar vidas, el problema más delicado que afronta el sistema de

salud es la escasez de personal para hacerlos funcionar, la falta de desarrollo y falta de buenas inversiones públicas en este sector, hoy en día se ve una notable falta de gestión, se aprecian largas colas, citas anticipadas para que te puedan atender, presentando una notable indiferencia en cuanto a calidad de atención.

Del mismo modo ocurre en nuestra región y localidad, los hospitales y postas médicas presentan grandes deficiencias de calidad de atención y como consecuencia de ello se ve afectada la satisfacción del usuario, registrándose en tiempo de Pandemia (COVID 19) un aproximado de 200,438.00 fallecidos a nivel nacional, en lima región se registra un total de 7,192.00 fallecidos y en lima metropolitana un total de 81,619.00 fallecidos; reflejándose con esta data una crisis que ha colapsado el sistema de salud principalmente por falta de camas UCI, ya que debido a esta enfermedad muchos pacientes se agravaron y fallecieron, y los gobiernos de turno nunca hicieron nada para mejorar este flagelo, no invirtieron en salud, debido a esto miles de personas quedaron huérfanas a consecuencia de la COVID 19, hoy en día a nuestro precario sistema de salud, se le suma los enormes casos de corrupción más aun en tiempos de pandemia donde muchos funcionarios regionales y locales han cometido una serie de irregularidades en las compras de mascarillas, camas uci, adquisición de balones de oxígeno e implementos necesarios para combatir esta enfermedad que perjudica el bienestar y la estabilidad de la salud.

Asimismo, la **Organización Panamericana de la Salud (2013)**, considera que: “La calidad de la atención cuando es de salud no se debe de calificar como un objeto de compra con un fin económico, pero se debe de inquirir para igualar las acciones y el acceso salud para toda la comunidad”.

Por lo tanto, la calidad de atención consiste en ofrecer un servicio de salud para alcanzar resultados sanitarios deseados y satisfacer la necesidad del usuario.

Por su parte, **Roghmann (1992)** menciona que: “La satisfacción del paciente (o del usuario como a veces se la denomina) ha sido tomada en cuenta desde siempre, o bien como un determinante de la futura aplicación de servicios sanitarios, o bien como un efecto de la actual utilización de los servicios”.

El Hospital de Chancay el cual fue inaugurado en el año 1971, durante el segundo gobierno revolucionario del General Juan Velazco Alvarado, siendo ministro de salud por aquel entonces el General FAP. Fernando Miroquesada Bahamonde, el cual tiene como misión brindar atención integral y especializada de salud a la población de Chancay con equidad, calidad y transparencia, pero esto no se ejecuta en su totalidad. El hospital no es ajeno a esta problemática, presenta deficiencias durante estos dos últimos años, que ha evidenciado la falta de muchos requerimientos, dando origen a los siguientes problemas:

- La escasez de camas UCI.
- Carencia de equipos de alta tecnología necesarios para situaciones críticas.
- Insuficiencia de personal competente.
- Usuarios que manifiestan no sentir seguridad en el hospital.
- La población denuncia una mala atención.
- Se generan colas desde la madrugada para poder obtener una cita, lo que genera fastidio en el usuario por tantas horas de espera.

A esto se suma la cantidad de clínicas u hospitales privados que cobraron drásticamente sumas excesivas a los pacientes, en muchos casos cobraron 10 veces más su valor y los gobiernos de turno no hicieron nada para frenar este abuso.

- Se presentan reclamos, con la llegada de la COVID-19, donde ha quedado evidenciado la mala gestión que tiene el hospital.
- Falta de oxígeno y ventiladores mecánicos.
- Ausencia de coordinación para brindar información por parte de los trabajadores.
- Y mal trato a los usuarios.

Por último, estos problemas presentados nos han motivado a realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de recomendar y aportar para optimizar la calidad de atención del usuario y en consecuencia mejorar su satisfacción, lo cual nos anima formular el problema siguiente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera lo técnico influye en la satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021?
- b. ¿De qué modo lo humano influye en la satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021?
- c. ¿De qué manera el entorno influye en la satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar cómo influye lo técnico en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.
- b) Precisar cómo influye lo humano en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.
- c) Determinar cómo influye el entorno en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### *Justificación teórica*

Con los resultados que tendremos al finalizar esta investigación podremos contribuir con dicha información para la dirección del Hospital y servirá para las investigaciones que se realicen a futuro con el objetivo de aportar soluciones, recomendaciones y mejoras en beneficio del usuario del hospital de Chancay.

#### *Justificación práctica:*

Esta investigación se llevó a cabo porque se quiere mejorar la calidad de atención médica en el hospital de Chancay, lo cual servirá para que el usuario que se atiende en el Hospital de Chancay reciba una excelente calidad de atención médica, proponiendo estrategias que al aplicarse contribuirán a mejorar la satisfacción del usuario.

#### *Justificación metodológica*

En esta investigación empleamos la técnica de encuesta, el cuestionario como instrumento de recolección de datos y el análisis de interpretación de información a través del SPSS, tablas y figuras, utilizando las Normas APA 6<sup>ta</sup> edición, para posteriormente procesar la información y establecer la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital de Chancay.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

**Delimitación geográfica:** Hospital de Chancay - Ubicada en la Av. Mariscal Cáceres - Distrito de Chancay, Provincia de Huaral, Departamento de Lima.

**Delimitación temporal:** La investigación se llevó a cabo en el periodo 2021, está referida al periodo que se toma en cuenta con relación a los hechos sujetos a la realidad.

**Delimitación social:** Usuario y trabajadores del hospital de Chancay.

**Delimitación semántica:** Calidad de atención y Satisfacción del usuario.

La calidad no solo se trata de un servicio o un producto sino a la calidad que tienen el proceso que se vincula con los servicios. La calidad es aquella que va a través por las fases que tiene una empresa u organización como producción, el desarrollo, la venta y el mantenimiento. **(Imai, 2005, pg. 68)**

En una definición más extendida sobre la satisfacción, varios autores lo definen como cumplir con las expectativas que tiene el cliente o el usuario que implica satisfacción y bienestar para el usuario que lo consigue. **(Sancho, 2016)**

## **1.6 Viabilidad del estudio**

El estudio es viable debido a que estamos en condiciones de investigar porque somos jóvenes decididos a elaborar la tesis y no tenemos ningún problema para hacerlo realidad, se cuenta con la posibilidad económica monetaria para ejecutarlo. También, se cuenta con la disponibilidad necesaria y con un asesor designado por la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

## CAPITULO II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

(Ros 2016) En su investigación denominado “*Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*”, respaldada por la Universidad Católica de San Antonio localizada en Murcia, España año 2016 para otorgar el grado de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. El nivel de su investigación es descriptivo. En donde se concluye que la definición de la calidad a sido tomado por los alumnos y los profesionales con gran interés. En tiempos actuales existen muchas definiciones de este término ya que varios autores lo han definido. De estas definiciones se tiene 4 definiciones de calidad como satisfacción, excelencia, especificaciones y valor. En donde cada definición hace referencia a distintos tiempos siendo la satisfacción de la calidad el enfoque de la actualidad.

(Naranjo 2020) En su investigación denominado “*La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS en Ambato – Ecuador en el año 2020*” para obtener el título de magister en administración pública respaldada por la Universidad Técnica de Ambato. Esta investigación tiene como objetivo de conocer cual es la importancia de diagnosticar la satisfacción del usuario respecto a la atención que se le brinda en el Instituto mencionado. El nivel de su investigación es correlacional. Además, utilizo como muestra 382 usuarios que les realizo un cuestionario para poder obtener sus datos.

Finalmente se determinó que si hay una relación del 63% entre las dos variables que sería de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se conoció que la calidad de servicio que brindada la institución no llegaba a cumplir las expectativas del usuario con un porcentaje del 29% del total de la muestra, de esta forma se tiene algunas observaciones que se debe de ir corrigiendo para aumentar la satisfacción del usuario.

(Maggi 2018) en su tesis denominada *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”* expuesto en Guayaquil, Ecuador en el año 2018 respaldada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para obtener el título de magister en gerencia en servicios de la salud. Esta investigación tiene como objetivo principal poder valorar la afectación de la calidad en la atención que brinda el hospital, se concluyó que los hospitales deben de realizar las gestiones necesarias para poder brindar un servicio satisfactorio a sus usuarios cubriendo así sus necesidades. Una forma de mejorar es que los hospitales cambien su cultura organizacional y que esta se dirija a satisfacer al usuario, de esta forma brindar al usuario seguridad y confianza en los servicios brindados por el Hospital de emergencia. Al finalizar el trabajo se llegó a la conclusión que los usuarios les agradecería tener mayor información sobre el tratamiento de su hijo debido a que en otras ocasiones solo se le brinda información de la situación de la salud empleando palabras técnicas que no ayudan a la comprensión de los padres de familia.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Minaya 2018) presento la tesis denominada *“Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los*

*pacientes del Hospital de Huaral.*” tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la universidad César Vallejo, se emplea un estudio cuantitativo de diseño no experimental. La muestra de este estudio esta conformada por 110 pacientes, en el que su objetivo principal de esta investigación es conocer la relación que existe entre ambas variables. Se finaliza que los resultados que se obtuvieron con la prueba de Rho de Spearman, indican que si hay una relación de forma positiva en las variables con una correlación de 0.671, con este resultado se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, finalizando así con una relación de las variables.

(Larrea 2016) expuso su tesis denominada *“Calidad de Servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre- noviembre 2015”*, tesis para optar el título de Médico Cirujano en la Universidad Ricardo Palma en la facultad de medicina. Esta investigación tiene como objetivo principal establecer el nivel de satisfacción que tienen el usuario al momento de la consulta, se aplicó un diseño cuantitativo con nivel descriptivo. Para obtener los datos se empleó una encuesta de SERVPERF que estuvo formado por 100 usuarios.

Finalmente se llega a la conclusión que el 76.9% de los encuestados indican que recibieron una atención de buena calidad, el cual indicaban que la persona encargada de brindar los informes tenga una forma más clara de brindar la información, explicar más detalladamente los pasos a seguir para algún trámite o consulta externa que se tenga

(Velásquez 2020) en su investigación denominada *“Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el*

año 2019” la tesis presentada fue para obtener el título de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad respaldada por la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tiene objetivo principal conocer la incidencia de la calidad del servicio que le brindan al usuario. Este estudio es correlacional, la cual su muestra estaba conformada por 650 usuarios, se realizó un muestreo probabilístico en base a una encuesta que se le aplicó a la muestra. Se tiene un resultado de 0.823 donde se concluye con esto que la calidad de servicio si va incidir de un modo importante para la satisfacción que tenga el usuario, el resultado del p-value tiene el valor igual a 0,000 donde la relación de las variables es de 0.434. Por otro lado el coeficiente tiene un valor mayor de 18.9% de incidencia respecto a la calidad del servicio.

(Huerta 2015) presento su tesis denominada “*Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*”, tesis para obtener el título profesional de médico cirujano en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación tiene como objetivo principal establecer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios que son atendidos en el Hospital. Este estudio es cuantitativo, de forma transversal. Se emplea la encuesta de SERVPERF para poder medir la satisfacción del usuario. La muestra está conformada por 77 personas entre ellos usuarios y acompañantes.

Su presente estudio finalizo que el nivel de satisfacción del usuario tiene un porcentaje de 92.2%, donde el porcentaje mayor de atributos que presentaron los usuarios es en la atención en caja y en el laboratorio de emergencia, se brindó un trato agradable al usuario y se encontró un ambiente de emergencia limpio.

Por otro lado el 90% de la muestra indican que los usuarios que no se fueron satisfechos es a causa de la información que brindo el medico al explicarnos la salud del paciente, el tratamiento que explico el doctor y su atención.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Definición de la Calidad

Según la (**Organización Mundial de la Salud 2021**) indica que “La calidad de la atención es el grado en el que los médicos atienden al usuario, logrando así que los usuarios se sientan satisfechos, obteniendo el resultado que se anhela. Esta definición engloba a la prevención, la promoción, el tratamiento y la rehabilitación; esto trae consigo que la calidad se cuantifique y se mejore con cada atención teniendo siempre presente las necesidades que tienen el usuario con el servicio brindado”.

De igual manera Crosby (**citado por Guizado, 2017**), describió la calidad como: “La realización de normas y requerimientos precisos”, ayudó a la gerencia a cómo realizar una propuesta cultural preventiva para realizar las cosas de una forma rápida. Se pensaba que para pedir excelencia se lograría, pero para poder tener una alta gerencia se debe empezar con motivar a los trabajadores. (p. 89).

Y de la misma forma para Torres (**citado en Guizado, 2017**), define que: “Los trabajadores son importantes porque su compromiso da paso a tener un servicio de calidad, de esta forma se tendrán clientes fieles por el éxito de su calidad de atención, en donde la calidad interna tiene va influenciar en el proceso de producción, de igual modo una entidad que cuenta con un personal eficiente y consciente de su responsabilidad con la calidad de atención resalta por disponer una ventaja competitiva significativa e influyente”.

#### 2.2.1.1 Calidad de Atención

Según Hernández (2018) en su tesis denominada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en atención del servicio de obstetricia del centro de Salud

Huanca sancos -2018” nos dice que “La calidad de atención reduce la morbimortalidad y va a mejorar la calidad de vida. Se tiene una buena calidad de atención cuando el usuario esta satisfecho con lo que recibe, esta espera que le brinden un trato personalizado, que el personal sea empático y que no exista alguna interrupción. Para que el profesional brinde un servicio de calidad depende de varios factores, el tener una buena paga y que sea en base al servicio que brinda. El objetivo de tener una atención de calidad es de acuerdo a la misión que tiene la empresa o la organización, estos deben de esta dirigido a satisfacer al usuario.

### **2.2.1.2 Tipos de Calidad de Atención**

Según Grönroos (**citado por Casaño 2017**), intento sistematizar los parámetros de la calidad, como:

- a. Calidad científico-técnica (avances técnicos y científicos);
- b. Calidad funcional (Atención brindada);
- c. Calidad corporativa (Imagen que se transmite);
- d. Gestión de la calidad (Conjunto de técnicas de organización para obtener niveles más altos de calidad. (p.112)

### **2.2.1.3 Principios de Calidad**

De acuerdo con Horovitz (**citado por Redhead 2013**), describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.

5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.

6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

#### 2.2.1.4 Elementos de la Calidad de Atención

También Palmer (**citado por Casaño 2017**), nos comenta que son 5 los elementos de la calidad:

**a. Calidad científico-técnica:** Son las aptitudes que tiene el profesional al brindar salud y satisfacción en los usuarios atendidos.

**b. Accesibilidad:** Se define al acceso que tiene el usuario a los servicios por igualdad.

**c. Efectividad:** Se define como el cumplimiento que tiene como objetivo mejorar la salud del paciente.

**d. Eficiencia:** Es el rango en el que adquiere el nivel más alto de la calidad.

**e. Satisfacción o aceptabilidad:** Se le define a la satisfacción que presenta el usuario. (p.58)

#### 2.2.1.5 Dimensiones de Calidad en Salud

Según Donabedian (**citado por Sánchez, 2017**), señala tres dimensiones de calidad de atención importantes, los cuales son:

**Dimensión técnica:** La calidad en esta dimensión técnica trata de aplicar la tecnología y la ciencia de forma que sea beneficiario para la salud del paciente menorando así sus riesgos. Las características básicas que presenta es la efectividad que se refiere a los cambios positivos de la población.; la eficiencia se le define al

uso que se le da de forma adecuada a los recursos que estimamos para lograr el resultado esperado, la continuidad es cuando se prestación interrumpida que se da de un servicio sin alguna interrupción. (39, 40).

**Dimensión humana e interpersonal:** Es donde se va expresar las características cualitativas de las relaciones humanas que se da entre los profesionales de la salud, las características que esta presenta es la cultura, respeto al derecho, a lo veraz, a la información incompleta, a la amabilidad y a la atención empática.

**Dimensión del entorno:** Trata a la facilidad que brinda una organización o una institución para poder mejorar los servicios, empleando un valor agregado al usuario con un costo razonable. (39, 40).

#### **2.2.1.6 Evaluación de Calidad**

Tenemos varios modelos sobre la evaluación de la calidad, entre ellos:

Según Gronroos (**citado por Córdova 2017**), nos comenta que la calidad se investiga primero con la atención que se da en 2 dimensiones, la primera es la técnica que el usuario tiene con el proceso producto y el segundo es las interacciones de comprador-vendedor.

De igual forma de acuerdo a las diversas investigaciones referente al tema en muchos países se han aceptado modelos de medición uno de ellos es el modelo de SERVQUAL empleada por Parasuraman, A., Zeithaml, V.y Berry, L. (1985) donde el objetivo principal es conocer el nivel de satisfacción que tiene el usuario en base al servicio recibido.

### 2.2.1.7 Importancia de la Calidad

Según **Carro & González (2012)**, indica que la calidad influye en la entidad de 4 formas:

*Costos y participación del mercado:* Mantener una buena calidad trae consigo una participación mayor en los mercados y de esta forma también se va ahorrar si existe alguna falla o por devolución.

*Prestigio de organización:* La calidad se definiría de acuerdo a la expectativa que tenga el cliente en base a los productos de la empresa.

*Responsabilidad por los productos:* Las empresas que realicen algún producto defectuoso se tiene que responsabilizar si existe alguna lesión a causa de esta.

*Implicaciones internacionales:* En la actualidad la calidad se considera un tema internacional para la organización como para el país, en la competencia el producto o el servicio debe de alcanzar las expectativas del cliente.

### 2.2.2 Definición de Satisfacción

Según Pascoe (**citado por Año 2018**), define a la satisfacción como “aquella semejanza del paciente a sobrepasar sus estándares en base a la atención requerida”, esta característica es importante ya que se conocerá si se tiene un servicio de calidad.

De la misma forma Ribeiro (**citado por Año 2018**), confirma que “La satisfacción es un aspecto que va en relación a la atención sanitaria, en donde el usuario indica sus expectativas frente a la atención que recibían”.

Igualmente, según Herzberg (**citado por Montalvo 2018**), indica que los factores de la satisfacción se basan de acuerdo al usuario ya que estos están en relación con lo que el hace y desempeña, otro punto que nos menciona es que los factores tangibles van a involucrar los sentimientos en relación con el desarrollo personal.

#### **2.2.2.1 Elementos de la Satisfacción:**

Según Sánchez (2017), indica que es fundamental tener conocimiento sobre los elementos de la satisfacción, de esta manera conoceremos como el usuario va a definir la calidad de atención.

Estos elementos son:

- 1. Disponibilidad:** Se le define a la disponibilidad o al tiempo que se tiene cuando el usuario lo requiera.
- 2. Accesibilidad:** Se le define como el grado que espera el cliente para cuando requiere de una atención.
- 3. Cortesía:** Se le define a la cortesía del personal de salud brinda al usuario, en la atención de manera amable y teniendo empatía con sus sentimientos.
- 4. Agilidad:** Se le define al grado que se satisface a un usuario en base a la solicitud que requiera.
- 5. Confianza:** Se le define al grado que la organización da a conocer al brindar un servicio, de forma confiable y precisa.
- 6. Competencia:** Se le define al grado que tiene la organización con el usuario al demostrar habilidades requeridos para brindar una buena atención al usuario.

**7. Comunicación:** Se le define a la forma de comunicación que tiene la organización con el usuario, se tiene que mantener un lenguaje fácil y claro.

#### **2.2.2.2 Dimensiones de Satisfacción del Usuario**

Según (Loayza 2019) indica que: Se toma en cuenta 5 dimensiones que se emplean para realizar el estudio, que de acuerdo al modelo SERVPERF estas dimensiones es la seguridad, la empatía, la capacidad de respuesta, confiabilidad.

**a) Confiabilidad:** Se le define como las características de cuidado, confianza y seguridad que tiene una organización para brindar un servicio a el usuario.

**b) Capacidad de respuesta:** Se define como aquella cualidad que una institución debe de tener como la rapidez al brindar un servicio o la actitud en la atención al usuario ..

**c) Seguridad:** se le define como el grado de confiabilidad y honestidad que brinda una empresa a sus clientes, ya que se les indican los problemas para que puedan resolverlos, es en este punto que la empresa muestra la preocupación que tienen para resolver dicho problema.

**d) Empatía:** Se define como la cortesía y la anulabilidad que se tiene con el cliente, brindando compromiso con el usuario para poder comprenderlo y cubrir las necesidades que tengan.

**e) Aspectos tangibles:** Son todos los aspectos en base a la infraestructura, la imagen que proyecta y los materiales que emplean para poder informar.

### 2.2.2.3 Importancia de la Satisfacción del Usuario/Cliente

Para Tinoco & Velasquez (2020), indica que la importancia de la satisfacción del cliente se basa en que el usuario quede satisfecho para que se considere activo ya que puede volver a usar el servicio o emplear otra vez el producto o por otro lado puede brindar un buen comentario de la empresa. La satisfacción del cliente es importante para una organización, pero no es el objetivo final que tiene una organización sino es el camino para poder obtener mejores resultados económicos, este resultado será mucho mayor si el cliente es fiel.

Por otro lado, la satisfacción según Guevara y Aquituri (2019) (**citado por Fababa, 2021**), menciona que saber el grado de satisfacción que experimenta el usuario es de suma importancia para la entidad ya que eso define la realidad de los servicios que ofrece y como aquellos ayudan a complacer, ya que ello determina la efectividad de los servicios que brinda y como estos aportan a satisfacer las necesidades de los usuarios, quienes optan por hacer uso de este servicio en relación a otros semejantes, lo cual también resulta provechoso para la institución.

Satisfacción es aquella palabra que viene del latín “satisfactionis”, satis significa bastante y facere significa hacer, esto quiere decir que se le define como lo que se a realizado, un cumplido ya sean ordenes, deseos; de tal forma que se llegue a un grado de satisfacción o de un bue resultado. Solo hay satisfacción si se ha cubierto una necesidad de manera eficaz.

#### 2.2.2.4 Percepción de la Satisfacción del Usuario/Cliente

De la misma forma, Tinoco & Velasquez (2020), indican que las investigaciones en relación a la satisfacción del cliente o el usuario se basa desde la perspectiva que tiene el cliente. Claro que encontramos diferentes alternativas para poder para englobar el modelado de la satisfacción del usuario o del cliente. Se pueden tener las características de un modelo de satisfacción del cliente cuando se realizó la investigación en dicha organización. Un ejemplo que se tiene es que las empresas que aplican el régimen de monopolio tratan de moldear la satisfacción del cliente sin tener en cuenta la visión que tiene dicho cliente. Se puede finalizar que al elegir un modelo este traerá efectos al momento de definir la satisfacción del cliente, un ejemplo que tenemos es si la empresa tiene una visión en donde el usuario se le define como una entidad que va a tener sus propias motivaciones, sus necesidades y sus propias creencias, entonces la satisfacción del cliente se va a definir en torno a esos aspectos.

#### 2.2.2.5 Niveles de Satisfacción:

Según Rdhead (citado por Poma, 2016), propuse 3 niveles de satisfacción, el primero es “**insatisfacción**” que es cuando el servicio o el producto brindado no llena más expectativas del paciente.

El segundo nivel es “**satisfacción**” se le define cuando el servicio o el producto cumple con todas las expectativas del paciente.

Por último, tenemos el tercer nivel que es “**complacencia**”, se le define cuando se sobrepasa las expectativas que tenía el usuario con el servicio o el producto.

### 2.3 Bases filosóficas

El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*. La calidad está en la mente del hombre.

Si bien es cierto, la calidad es enfocada de una manera subjetiva, porque se ha dicho que yace en el hombre, pero que los exentos de estas premisas salen a la objetividad de cosas, demostrando que la posibilidad, aptitud y actitud genera un estilo de gestión en función a ciertas actividades. Por lo tanto, entre ellas encontramos el compromiso en la satisfacción al usuario con profundo conocimiento de acciones y modalidades entre los usuarios, de modo que, va generando confianza.

Retornando a la historia según Deming (**citado por Funegra 2018**) menciona que si las empresas implementan estrategias de mejora de calidad aumentarían su producción, las cuales se conformaron por cuatro acciones: Planificar, hacer, comprobar y actuar que deben realizarse periódicamente.

La satisfacción indica lo que ha sido efectuado y además que cumpla con las expectativas, órdenes o deseos del usuario o cliente, de tal modo que su necesidad sea complacida en su totalidad. Por ende, la satisfacción solo ocurre cuando el producto o servicio brindado se realiza de manera eficiente y eficaz.

Cuando se habla de la calidad de atención, estamos notando la calidad que se imparte en el trabajo por parte de médicos, paramédicos, enfermeras, técnicos en enfermería, administrativos, oficinistas y servicios asistenciales, que todos ellos brindan lo mejor de sí para demostrar una calidad óptima en el servicio ofrecido y que esta debe compenetrar en la satisfacción de los usuarios, siendo así el Hospital de Chancay está logrando satisfacer a toda la comunidad del distrito de Chancay, calificándolos de buena atención.

## 2.4 Definición de términos básicos

### **Calidad:**

“Es el conjunto de rasgos y características de un producto o servicio que se afirma en su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.” **Carro & González (2012)**

### **Calidad de la Atención:**

Según la Organización Mundial de la Salud (**citado por Hidalgo, 2018**) afirma que: “Es el alto grado de excelencia profesional de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo peligro y elevado nivel de satisfacción del cliente”.

**Satisfacción:** Es el grado de conformidad de los pacientes en relación con las acciones que realiza el médico para satisfacer sus necesidades en el cumplimiento de sus expectativas.

**Usuario externo:** Pacientes que reciben atención de salud en el Hospital de Chancay. Esta población procede principalmente de la jurisdicción del distrito de Chancay.

**Usuario interno:** Personal Médico contratado o nombrado que labora en el Hospital de Chancay.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La Calidad de atención influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a) Lo técnico influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021.
- b) Lo humano influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021.
- c) El entorno influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL DE MEDICION	UNIDAD DE MEDIDA
VARIABLE 1 CALIDAD DE ATENCIÓN	Una atención de calidad debe finalizar con la satisfacción del usuario, El usuario espera tener un trato amable y personalizado sin interrupciones y con un mobiliario cómodo para satisfacer las necesidades de salud.	TECNICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalidad</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>	1-5	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
		HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confidencialidad</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Respeto por parte de los trabajadores</li> </ul>	6-9	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
		ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> <li>- Ambientación</li> <li>- Limpieza</li> </ul>	10-13	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	“La satisfacción son aspectos relacionados con la atención sanitaria, que el usuario presenta según sus expectativas ante una atención de salud que se le brinda, garantizando una calidad de atención el cual genere la satisfacción del usuario”.	CONFIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información clara y precisa</li> <li>- Cumplimiento de Horarios establecidos</li> </ul>	14-17	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites en tiempo razonable</li> <li>- Resolución de dudas e inquietudes</li> </ul>	18-21	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
		SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable del trabajador</li> <li>- No cometen errores</li> <li>- El usuario se siente seguro</li> </ul>	22-25	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
		EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	26-29	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE
		ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Equipos</li> </ul>	30-33	LIKERT	ORDINAL	BUENO REGULAR DEFICIENTE

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque busca medir un fenómeno expresándolo en cifras utilizando la estadística.

Según **Suclupe & Ortogorín (2019)** nos dice que: La investigación cuantitativa es aquella que va a basarse en el positivismo y el neopositivismo, en donde su objetivo es estudiar las propiedades, fenómenos cuantitativos y sus relaciones para establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría e hipótesis de los fenómenos naturales.

#### 3.1.2 Tipo

La investigación se le califica no aplicada porque servirá de antecedentes para otros autores. Según Carrasco (2006) (**citado por Renojo 2021**) afirma que el tipo de investigación:

“Es aquella que no tienen un fin inmediato, ya que la prioridad es poder ampliar los conocimientos científicos de la realidad en donde su objetivo lo forma las bases científicas” (pág. 43).

#### 3.1.3 Diseño

El diseño es no experimental transversal porque la información no es manipulada muchas veces si no que los datos se utilizarán una sola vez y porque investiga a las variables en paralelo en un periodo de tiempo para luego analizar.

Mario Tamayo define al diseño como “aquella organización que se realiza en una investigación con el objetivo de tener resultados confiables y encontrando la relación con las hipótesis planteadas en el problema”. (Tamayo, 1984)

### 3.1.4 Nivel de investigación

Se tiene un nivel correlacional ya que se realiza una medición de la correlación de las 2 variables de estudio.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población está representada por usuarios del Hospital de Chancay, Provincia de Huaral.

### ESTADISTICAMENTE MUESTRA REPRESENTATIVAS -FORMULA

USUARIOS	CANTIDAD
USUARIOS QUE ASISTEN DURANTE UN MES AL HOSPITAL DE CHANCAY	300
POBLACION TOTAL EN MATERIA DE ESTUDIO:	300

### 3.2.2 Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

**APLICANDO LA FORMULA ESTADISTICA, MI MUESTRA REPRESENTATIVA ES: ENTRE TRABAJADORES Y USUARIOS.**

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

*Donde:*

n = significa el tamaño de la muestra.

$p$  y  $q$  = significan la representación de la población que está o no está en la muestra, si no se tiene su valor se asume que  $p$  es 0.5 y  $q$  es 0.5.

$Z$  = Este valor es aquella que representa la desviación estándar, en donde su valor ser 1.96.

$N$  = significa la cantidad total de la población.

$E$  = Significa el error de la estimación.

*Reemplazando:*

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.0025(300 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

Está representada por 169 usuarios del Hospital de Chancay.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Para recolectar los datos empleamos una encuesta. El instrumento empleado es un cuestionario que va a evaluar las 2 variables. El cuestionario será respondido por los usuarios del Hospital de Chancay.

#### **Cuestionario:**

Este cuestionario se empleará para poder evaluar calidad y satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021.

#### **Encuesta:**

Esta técnica se emplea con el fin de conocer las opiniones que tienen los usuarios del Hospital de Chancay.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Una vez que se a recolectado los datos para la investigación se va a empezar con las encuestas en el Hospital de Chancay, dentro de un horario flexible para los usuarios que acuden. Luego se realizará el análisis estadístico, con el software Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS), que nos ayudará para obtener los resultados de investigación, sobre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital de Chancay, periodo 2021.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

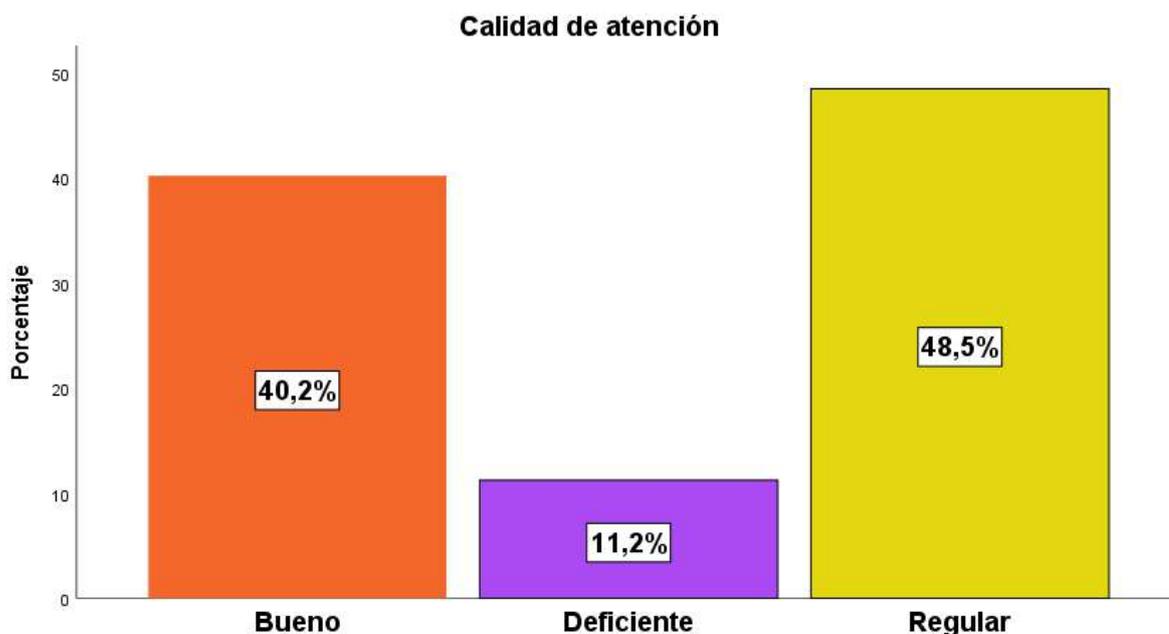
### 4.1 Análisis de resultado

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de Calidad de atención y sus dimensiones

**Tabla 1.**  
*Calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	68	40,2	40,2	40,2
	Deficiente	19	11,2	11,2	51,5
	Regular	82	48,5	48,5	100,0
Total		169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



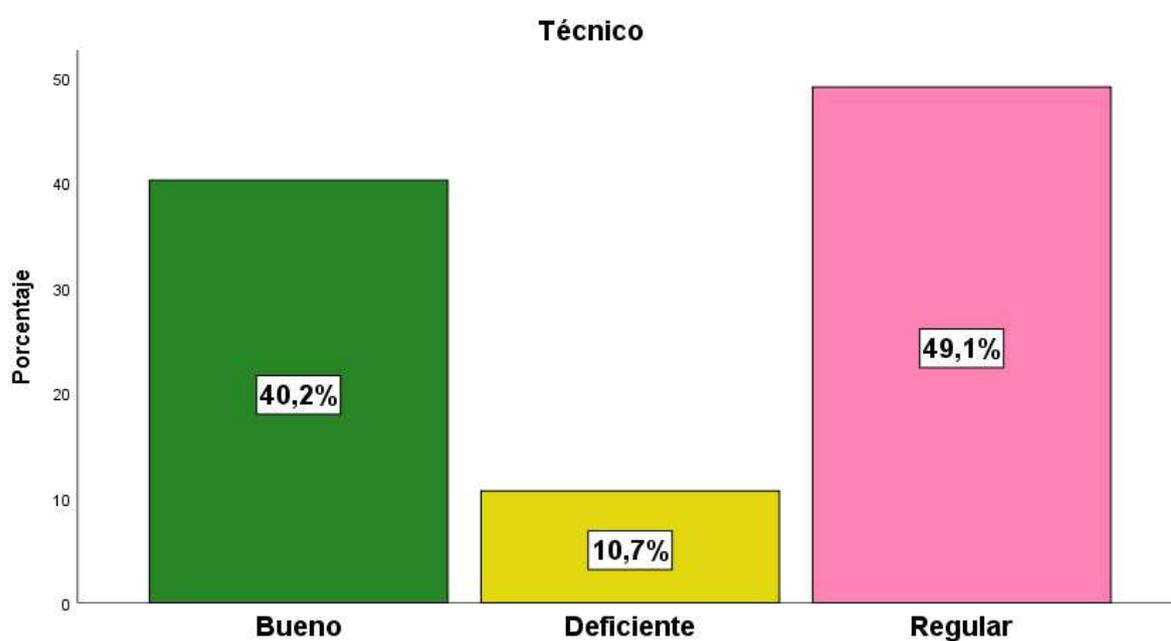
**Figura 1.** *Calidad de atención*

La encuesta realizada estaba conformada por 169 usuarios del Hospital de Chancay en donde tenemos que el 40,2% de los encuestados indican que la atención que recibieron es buena, esto nos indica que los usuarios se sintieron satisfecho con la atención que brinda el Hospital, el 48,5% de los encuestados indican que la atención es regular y solo el 11,2 % la considera deficiente.

**Tabla 2.**  
**Técnico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	68	40,2	40,2	40,2
	Deficiente	18	10,7	10,7	50,9
	Regular	83	49,1	49,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota: Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.**



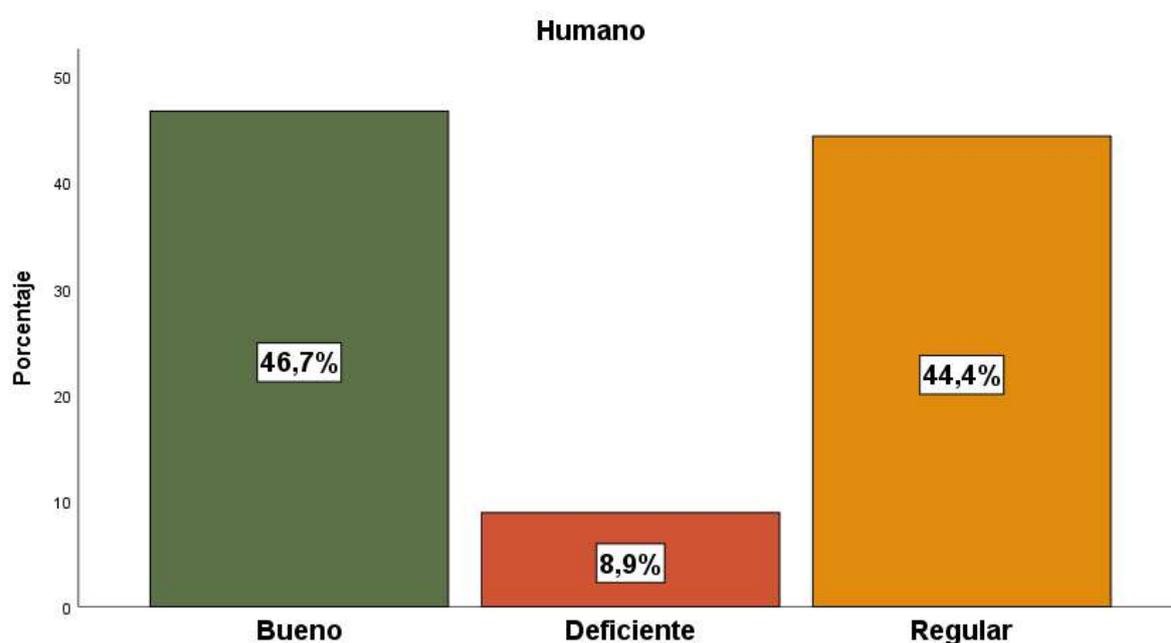
**Figura 2. Técnico**

De los 169 usuarios que fueron encuestados tenemos que el 49,1% indican que la evaluación técnica en el hospital de Chancay es buena y además el 10,7 % lo considera deficiente.

**Tabla 3.**  
**Humano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	79	46,7	46,7	46,7
	Deficiente	15	8,9	8,9	55,6
	Regular	75	44,4	44,4	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



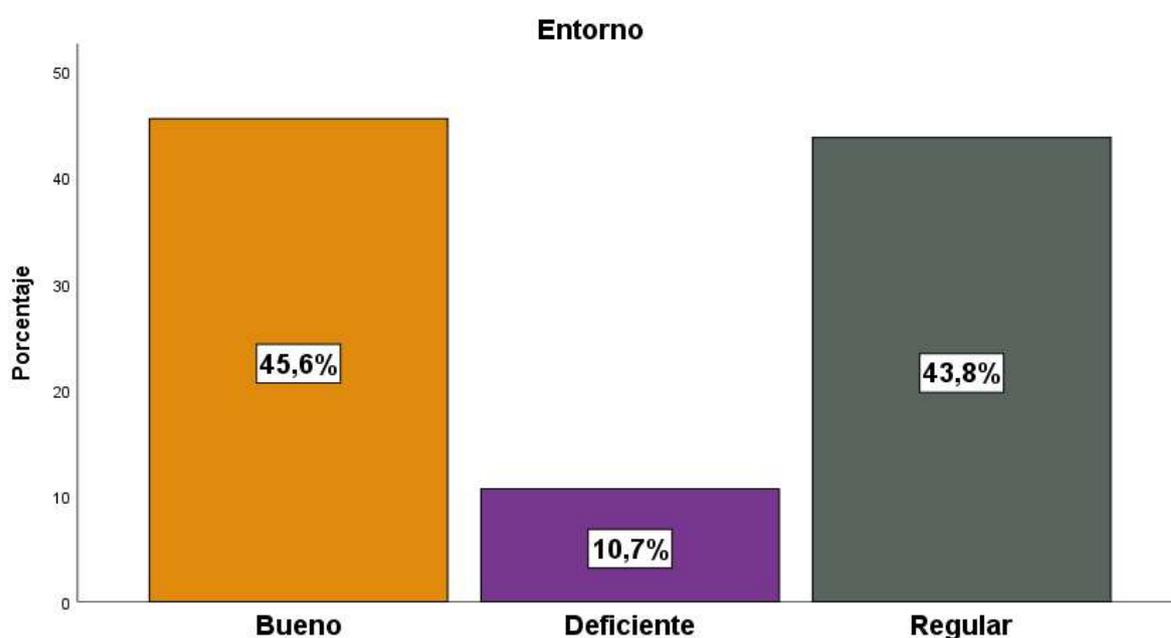
**Figura 3. Humano**

De los 169 usuarios encuestados del Hospital de Chancay el 44,4% indican que lo humano tiene es regular, así mismo el 8,9% de los encuestados considera que la evaluación humana en el hospital de Chancay es deficiente y además el 46,7 % de los 169 encuestados lo considera bueno.

**Tabla 4.**  
**Entorno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	77	45,6	45,6	45,6
	Deficiente	18	10,7	10,7	56,2
	Regular	74	43,8	43,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota: Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.**



**Figura 4. Entorno**

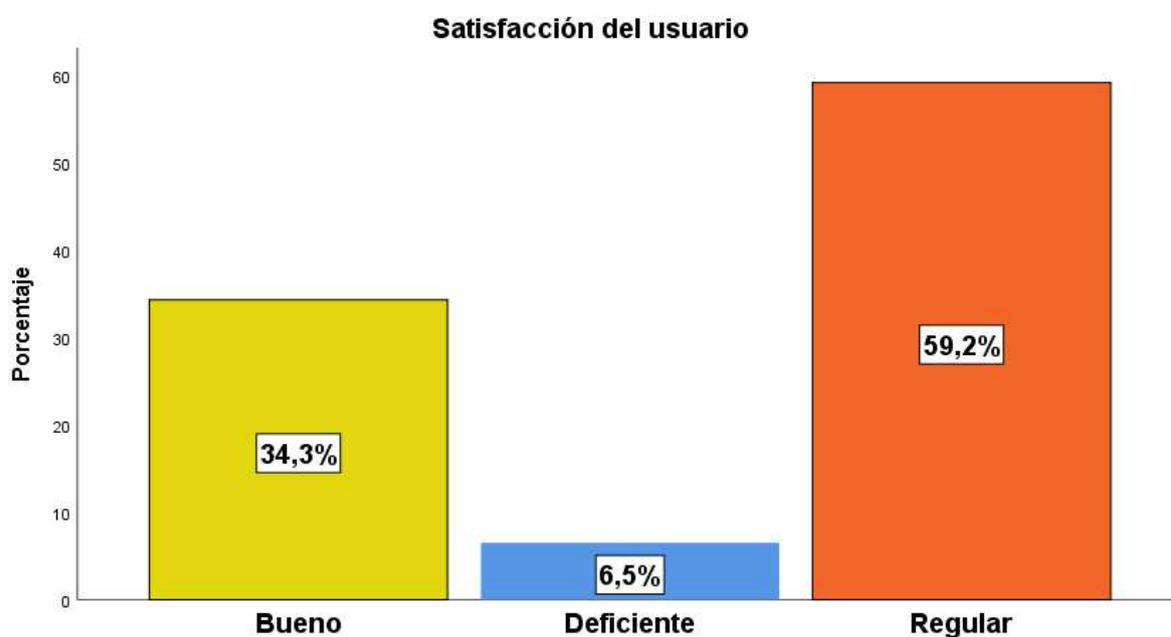
De los 169 encuestados del Hospital tenemos que el 43,79% de los encuestados indican que el entorno es regular, así mismo el 45,56% de los encuestados considera que la evaluación del entorno en el hospital de Chancay es buena mientras que el 10,65 % lo considera lo considera deficiente.

#### 4.1.2 Análisis descriptivo de Satisfacción del usuario y sus dimensiones

**Tabla 5.**  
*Satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	58	34,3	34,3	34,3
	Deficiente	11	6,5	6,5	40,8
	Regular	100	59,2	59,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



**Figura 5.** *Satisfacción del usuario*

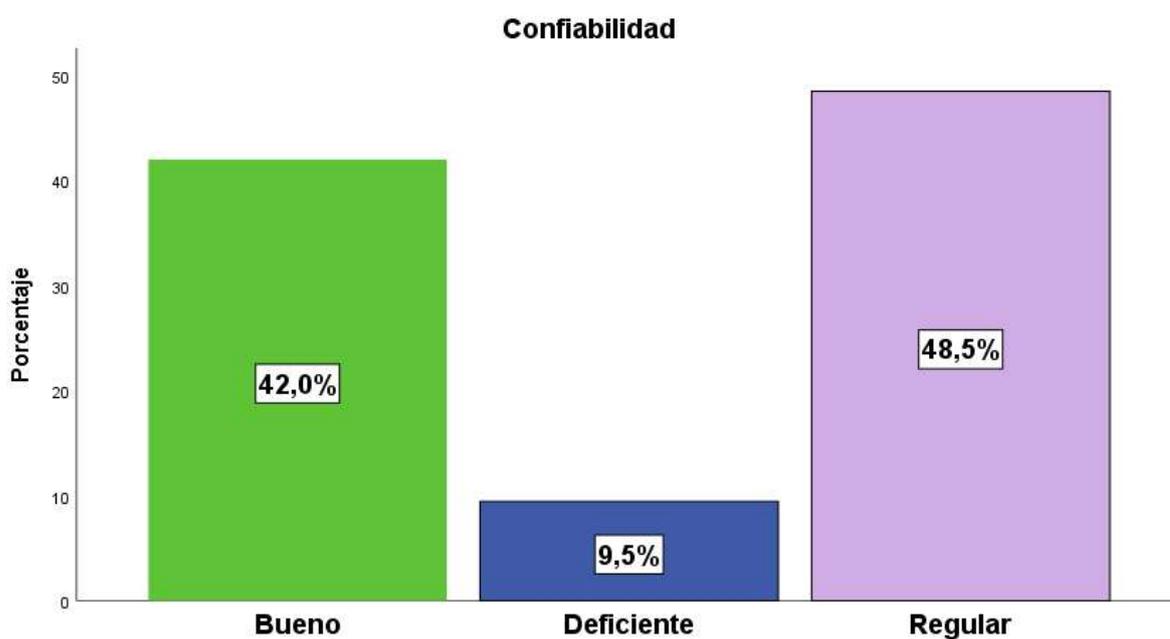
De la encuesta realizada a los 169 usuarios del Hospital de Chancay se tiene que el 58,2% indican que es regular la satisfacción que ellos sienten al ser atendidos, el 34,3% indican que es buena la satisfacción al usuario y el 6.5% indican que la satisfacción es deficiente.

**Tabla 6.**  
**Confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	71	42,0	42,0	42,0
	Deficiente	16	9,5	9,5	51,5
	Regular	82	48,5	48,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.

**Figura 6. Confiabilidad**

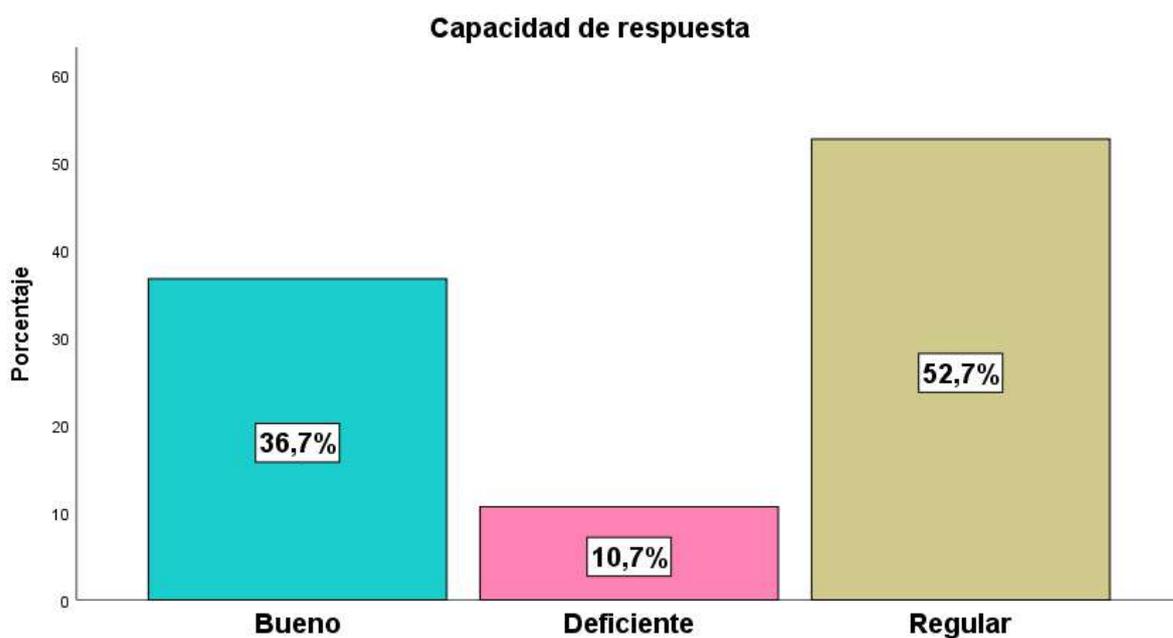


Se tiene que de los 169 encuestados el 48,5% manifiestan que la confiabilidad en el hospital de chancay es regular, así mismo el 42% de los 169 encuestados considera que la confiabilidad en el hospital de Chancay es buena, mientras que el 9,5 % de los encuestados lo considera deficiente.

**Tabla 7.**  
**Capacidad de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	62	36,7	36,7	36,7
	Deficiente	18	10,7	10,7	47,3
	Regular	89	52,7	52,7	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



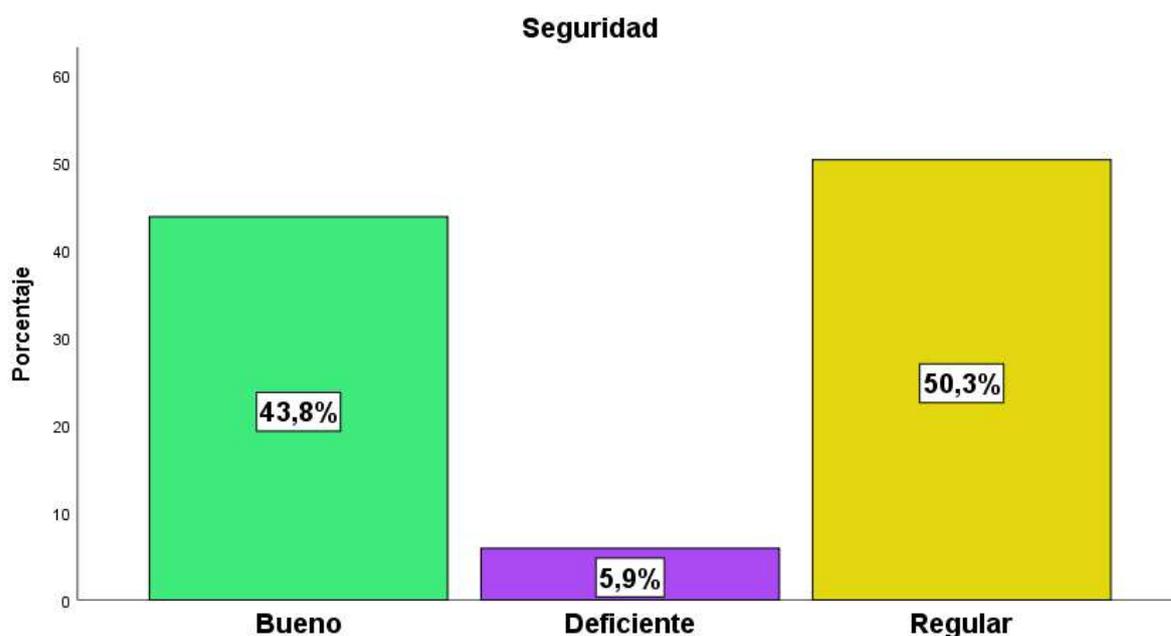
**Figura 7.** *Capacidad de respuesta*

De los 169 encuestados se tiene que el 52,7% indican que es regular la capacidad de respuestas que brinda el Hospital, el 36,6% indican que es buena la capacidad de respuesta que brinda el Hospital y el 10,7% indican que la capacidad de respuestas que brinda el Hospital es deficiente.

**Tabla 8.**  
**Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	74	43,8	43,8	43,8
	Deficiente	10	5,9	5,9	49,7
	Regular	85	50,3	50,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



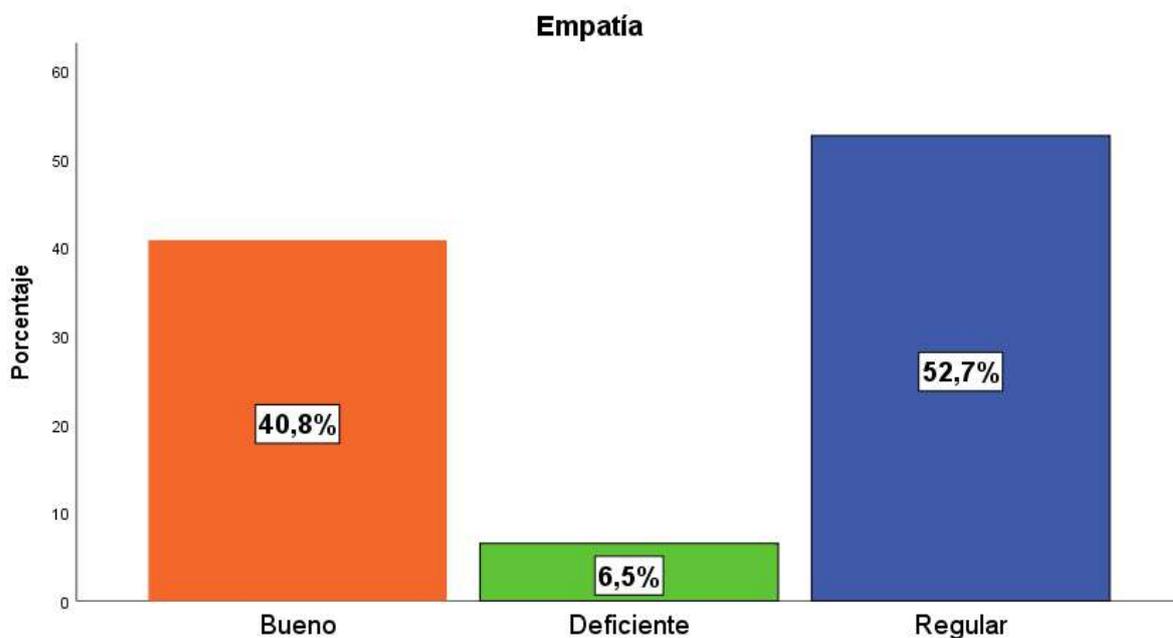
**Figura 8. Seguridad**

Se tiene que del 169 de los encuestados el 50,3% indican que la seguridad en el hospital de chancay es regular, así mismo el 43,8 % de los 169 encuestados considera que la seguridad en el Hospital de Chancay es buena, mientras que el 5,9 % de los 169 usuarios encuestados lo considera deficiente.

**Tabla 9.**  
**Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	69	40,8	40,8	40,8
	Deficiente	11	6,5	6,5	47,3
	Regular	89	52,7	52,7	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota: Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.**



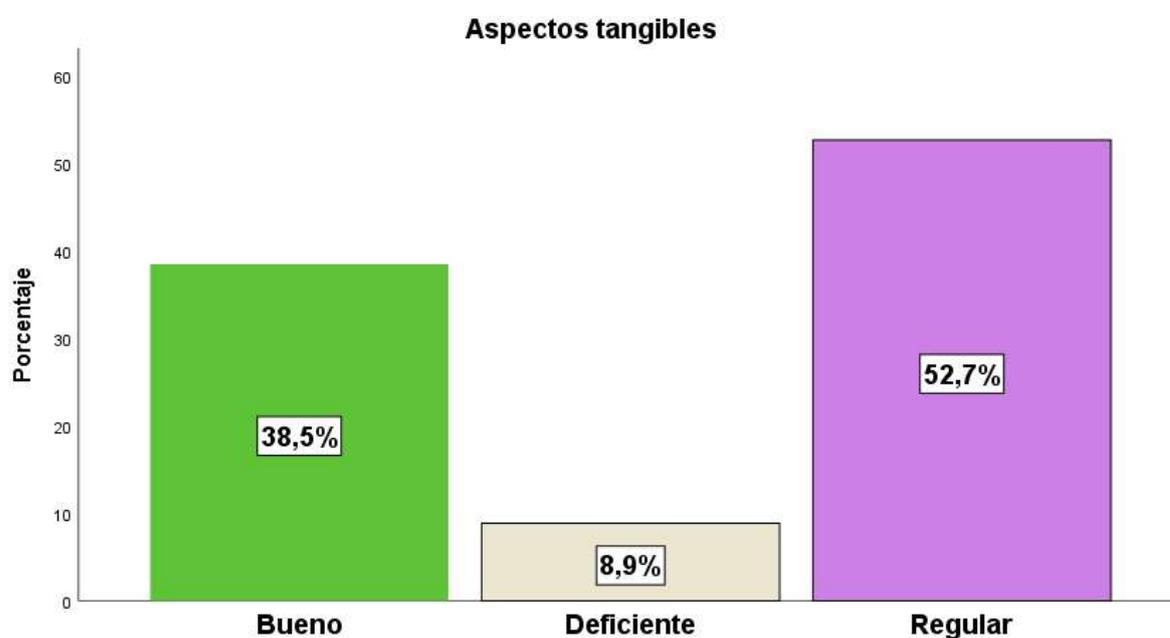
**Figura 9. Empatía**

Se tiene que los 169 usuarios encuestados el 52,7% manifiestan que la empatía en el hospital de chancay es regular, así mismo el 40,8 % de los 169 encuestados considera que la empatía en el Hospital de Chancay es buena, mientras que el 6,5 % de los 169 usuarios encuestados lo considera deficiente.

**Tabla 10.**  
**Aspectos tangibles**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	65	38,5	38,5	38,5
	Deficiente	15	8,9	8,9	47,3
	Regular	89	52,7	52,7	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



**Figura 10.** *Aspectos tangibles*

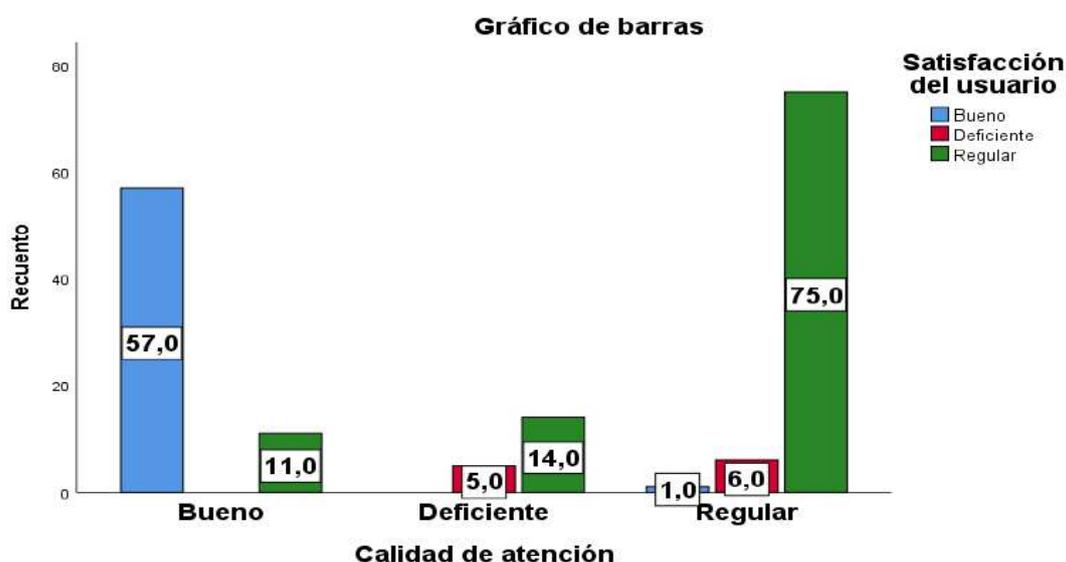
Se tiene que los 169 usuarios encuestados el 52,7% indican que los aspectos tangibles en el hospital de Chancay son regular, el 38,5% indican que son buenos los aspectos tangibles del hospital y el 8,9% indican que es deficiente.

#### 4.1.2 Tabla de Contingencias de las variables

**Tabla 11.**  
*Calidad de atención vs Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario			Total
		Buena	Deficiente	Regular	
Calidad de atención	Buena	33,7%		6,5%	40,2%
	Deficiente		3,0%	8,3%	11,2%
	Regular	0,6%	3,6%	44,4%	48,5%
Total		34,3%	6,5%	59,2%	100,0%

**Nota:** Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.



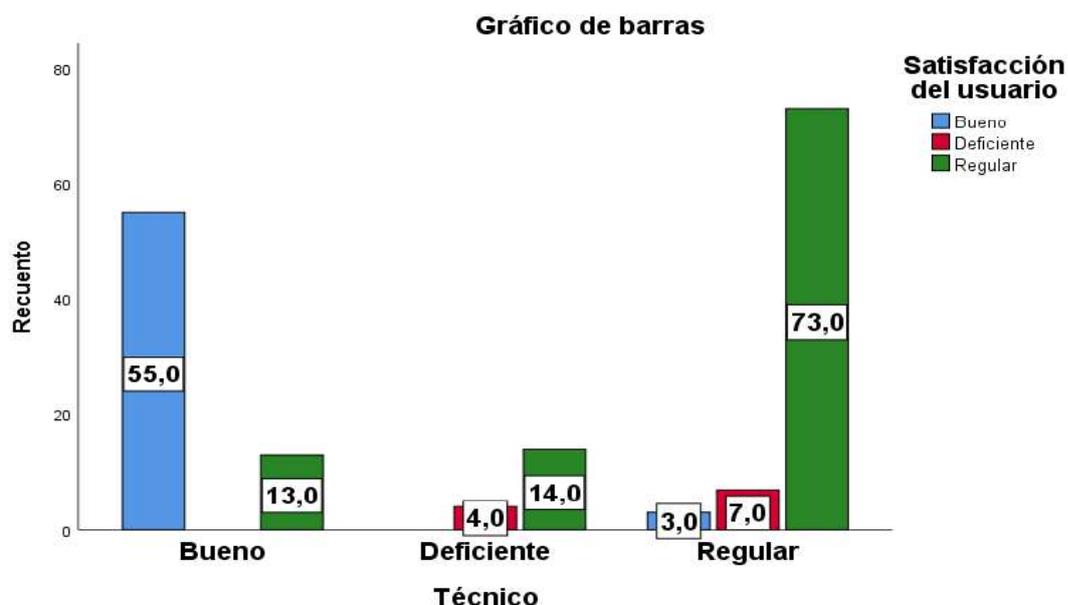
**Figura 11.** *Calidad de atención vs Satisfacción del usuario*

En esta tabla N°11 observamos que el 33,7% de los usuarios que fueron encuestados indican que es buena la atención que brinda el hospital y la satisfacción que recibe. También observamos que el 6,5% de los usuarios encuestados indican que es buena la atención del hospital y es regular la satisfacción del encuestado. En esta tabla también se puede verificar que el 3% de los usuarios indican que es deficiente la calidad de atención que brinda el hospital. Por otro lado, se tiene que el 8,3% de los encuestados indican que es deficiente la calidad de atención que brinda el hospital, el 0,6% indican que es regular la atención y el 3,6% indican que es deficiente. Al finalizar tenemos que el 44,4% de los encuestados indican que es regular la calidad de atención y regular la satisfacción del usuario.

**Tabla 12.**  
**Técnico vs Satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Técnico	Bueno	32,5%		7,7%	40,2%
	Deficiente		2,4%	8,3%	10,7%
	Regular	1,8%	4,1%	43,2%	49,1%
Total		34,3%	6,5%	59,2%	100,0%

**Nota: Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.**



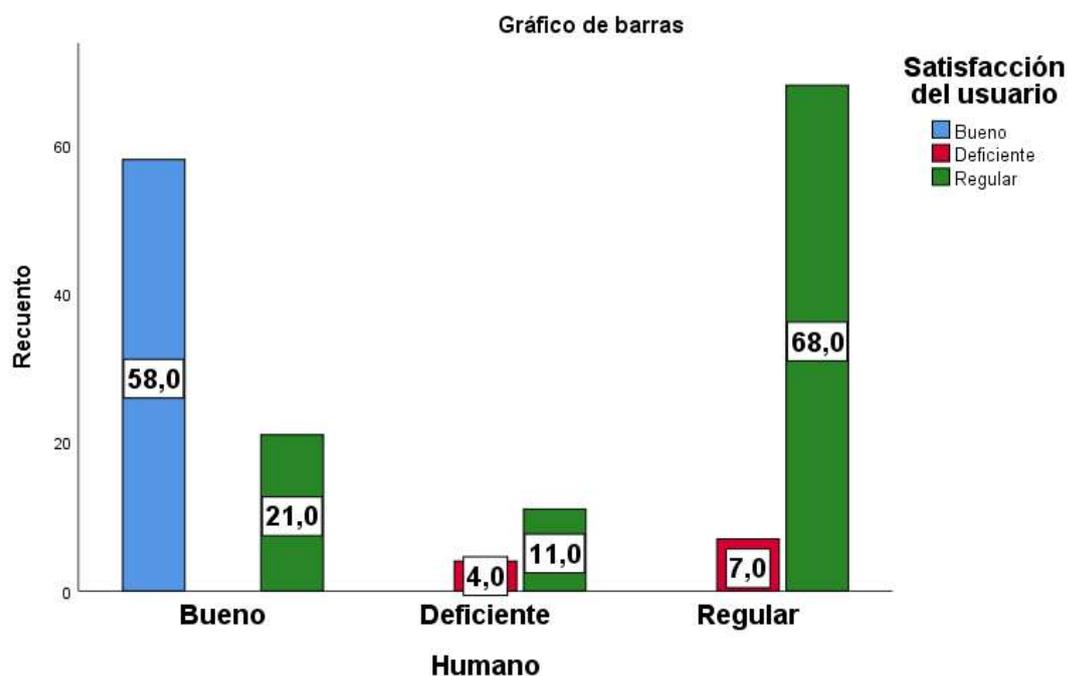
**Figura 12. Técnico vs Satisfacción del usuario**

En esta tabla N°12 tenemos que el 32,5% de los encuestados indican que lo técnico es bueno y además la satisfacción del usuario también es buena. También se puede apreciar que el 7,7% manifiesta que lo técnico es bueno y la satisfacción del usuario es regular. Por otro lado, se tiene que el 2,4% de los usuarios indican que lo técnico es deficiente y la satisfacción del usuario también es deficiente. Se observa que el 8,3% de los encuestados indican que es deficiente lo técnico y es regular la satisfacción del usuario, también tenemos que el 1,8% indican que es regular lo técnico y la satisfacción es buena. Para finalizar tenemos que el 4,1% indican que es regular lo técnico y es deficiente la satisfacción del usuario, y que el 43,5% indican que es regular lo técnico y regular la satisfacción del encuestado.

**Tabla 13.**  
**Humano vs Satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Humano	Bueno	34,3%		12,4%	46,7%
	Deficiente		2,4%	6,5%	8,9%
	Regular		4,1%	40,2%	44,4%
Total		34,3%	6,5%	59,2%	100,0%

**Nota: Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.**



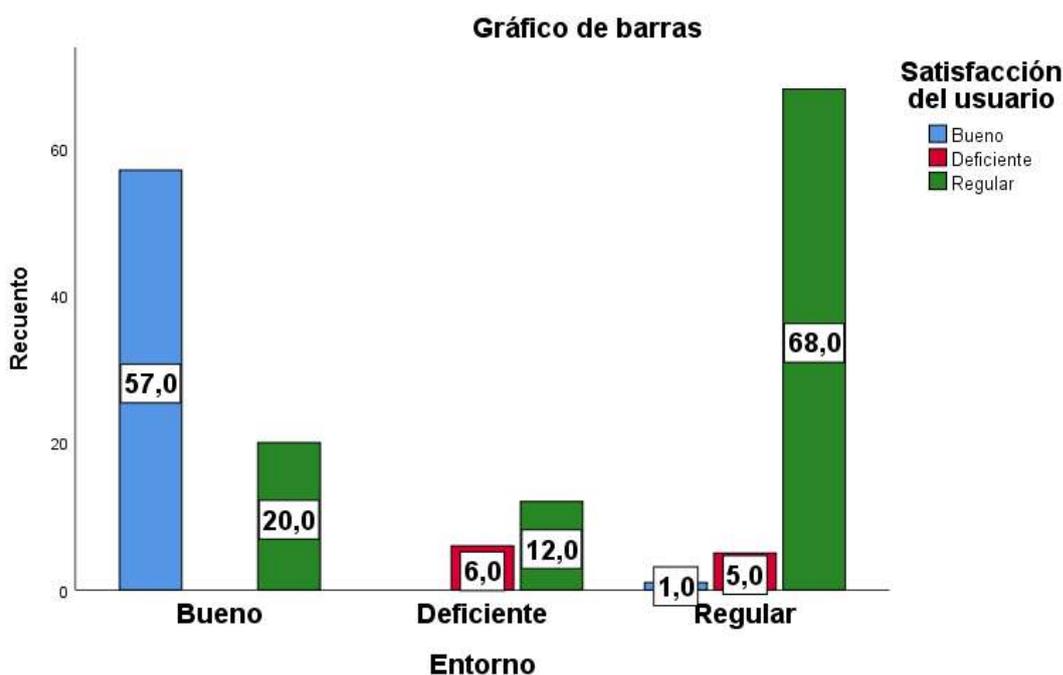
**Figura 13. Humano vs Satisfacción del usuario**

En esta tabla se observa que el 34,3% de los encuestados indican que lo humano es bueno y además la satisfacción del usuario también es buena. También se puede apreciar que el 12,4% manifiesta que lo humano es bueno y la satisfacción del usuario es regular. Por otro lado, tenemos que el 2,4% de los usuarios es deficiente de lo humano y es deficiente la satisfacción del usuario. Se observa que el 6,5% de los encuestados considera que lo humano es deficiente y es regular la satisfacción del encuestado. Por último, tenemos que el 4,1% de los encuestado es regular lo humano y es deficiente la satisfacción del usuario. Al finalizar tenemos que el 40,2% es regular lo humano y es regular la satisfacción del encuestado.

**Tabla 14.**  
**Entorno vs Satisfacción del usuario**

		Satisfacción del usuario			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Entorno	Bueno	33,7%		11,8%	45,6%
	Deficiente		3,6%	7,1%	10,7%
	Regular	0,6%	3,0%	40,2%	43,8%
Total		34,3%	6,5%	59,2%	100,0%

**Nota: Test aplicado al usuario del Hospital de Chancay.**



**Figura 14. Entorno vs Satisfacción del usuario**

En este gráfico se observa que el 33,7% de los encuestados indican que el entorno es bueno y además la satisfacción del usuario también es buena. También se puede apreciar que el 11,8% de los encuestados indican que es bueno el entorno y regular la satisfacción del encuestado. Por otro lado, vemos que el 3,6% de los usuarios indican que es deficiente el entorno y deficiente la satisfacción del usuario, el 7,1% indican que es deficiente el entorno y regular la satisfacción que tiene el cliente, el 0,6% de los encuestados indican que es regular el entorno y buena la satisfacción que tiene el usuario, por último, tenemos que el 3% indican que es regular el entorno y deficiente la satisfacción que tiene el encuestado.

### 4.1.3 Supuesto de Normalidad

**Tabla 15.**  
**Resultado de supuesto de normalidad de kolmogorov-smirnov**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,156	169	,000
Satisfacción del usuario	,154	169	,000
Tecnico	,172	169	,000
Humano	,181	169	,000
Entorno	,162	169	,000
Confiabilidad	,166	169	,000
Capacidad de respuesta	,189	169	,000
Seguridad	,176	169	,000
Empatía	,209	169	,000
Aspectos tangibles	,211	169	,000

#### Interpretación:

En esta tabla se muestra los resultados que se realizaron de la prueba de bondad, tenemos que las variables y las dimensiones no llegan aproximarse a la distribución normal que es  $p < 0.05$ . Se debe emplear una prueba estadística no paramétrica.

## 4.2 Contratación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** La Calidad de atención no influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

**H<sub>1</sub>:** La Calidad de atención influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

**Tabla 16.**

*Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.*

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	169
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,925**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede observar en esta tabla tenemos que significancia asintótica es 0,000 tiene un resultado menor que la significación que tiene el valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, esto quiere decir que la atención influye significativamente en los usuarios encuestados del Hospital. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho de Spearman es **0.925**.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>**: Lo técnico no influye positivamente en la satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021.

**H<sub>1</sub>**: Lo técnico influye positivamente en la satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

**Tabla 17.**

*Correlación entre lo técnico y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del		
		Técnico	usuario	
Rho de Spearman	Técnico	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede observar en esta tabla tenemos que significancia asintótica es 0,000 tiene un resultado menor que la significación que tiene el valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, esto quiere decir que la atención influye significativamente en los usuarios encuestados del Hospital. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho de Spearman es 0.877.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** Lo Humano no influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

**H<sub>1</sub>:** Lo Humano influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

**Tabla 18.**

#### *Correlación entre lo humano y la satisfacción del usuario*

			Humano	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede observar en esta tabla tenemos que significancia asintótica es 0,000 tiene un resultado menor que la significación que tiene el valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, esto quiere decir que la atención influye significativamente en los usuarios encuestados del Hospital. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho de Spearman es 0.891.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>:** El entorno no influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

**H<sub>1</sub>:** El entorno influye positivamente en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, período 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

**Tabla 19.**

*Correlación entre el entorno y la satisfacción del usuario*

				Entorno	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000		<b>,884**</b>
		Sig. (bilateral)	.		<b>,000</b>
		N	169		169
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>,884**</b>		1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>		.
		N	169		169

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede observar en esta tabla tenemos que significancia asintótica es 0,000 tiene un resultado menor que la significación que tiene el valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, esto quiere decir que la atención influye significativamente en los usuarios encuestados del Hospital. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho de Spearman es 0.884.

## CAPITULO V. DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

En la presente investigación se realiza la comparación con otros trabajos de estudios realizados los antecedentes y las variables de estudio

A continuación:

- Con la investigación realiza se llegó a la conclusión que la calidad de atención es muy importante para que el usuario del Hospital de Chancay este satisfecho. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho de Spearman es de 0.925 lo cual indica que es positivo. Este resultado tiene algo parecido con lo que indica Minaya (2018), el cual presenta su tesis denominada “Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral”. Donde llega a la conclusión que si hay una relación en sus variables en los usuarios del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral 2016.
- En esta investigación se concluyó que la calidad del servicio influye de forma positiva en la satisfacción del usuario encuestado del Hospital de Chancay. Se tiene que la correlación de Rho se Spearman tiene un valor de 0,877, este resultado tiene algo parecido con lo que indica Larrea (2016) en su tesis “Calidad de Servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre- noviembre 2015”, en donde llega a la conclusión que el nivel de satisfacción del personal atendido en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención.
- En el presente estudio se logró determinar que lo humano contribuye de forma positiva en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021. Por otro lado

tenemos que la correlación de Rho tiene un valor de 0.891, este resultado tiene algo parecido con lo que nos dice Velázquez (2020) en su investigación denominada “Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019”, donde tiene como resultado que la calidad del servicio logra alcanzar la satisfacción del cliente, donde se obtiene un p-value igual a 0,000; la existencia de una relación moderada (0.434) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

- En esta investigación se logró determinar que el entorno influye de forma positiva para lograr la satisfacción del usuario del Hospital de Chancay. Por otro lado, tenemos que la correlación del Rho tiene un valor de 0.884 lo cual indica que es una correlación alta. Este resultado es parecido al de Naranjo (2020) con su investigación titulada “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS en Ambato – Ecuador en el año 2020”, en donde se finaliza con si hay una relación de las variables con un 63% en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

Después de realizar las contrastaciones de la Hipótesis se concluye:

- Al realizar el estadístico Rho obtenemos el nivel de significancia es de  $p=0,00$  este resultado es menor a  $p=0,05$ , con este resultado se rechaza la hipótesis nula y la calidad de atención va a influir de forma positiva a la satisfacción que tiene el usuario del hospital. Por otro lado, tenemos que la correlación Rho tiene un valor de 0,925 donde se tiene una correlación alta y positiva. Esto indica que si el usuario tiene presente lo humano, el entorno y la dimensión esto incrementará de forma positiva en los diversos servicios que brinda el Hospital de Chancay.
- • Se tiene que la significancia asintótica tiene un valor de 0.000 el cual es menor al de significancia que tiene un valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula, pero se aprueba la hipótesis alterna. Esto indica que lo humano si influye de forma positiva en los usuarios del hospital de Chancay. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho tiene un valor de 0.877 Esto quiere decir que, si los trabajadores aplican su profesionalidad, son eficaces y eficientes la satisfacción del usuario impactará de manera positiva, logrando satisfacer al usuario del Hospital de Chancay.
- Se tiene que la significancia asintótica tiene un valor de 0.000 el cual es menor al de significancia que tiene un valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula, pero se aprueba la hipótesis alterna. Esto indica que lo humano si influye de forma positiva en los usuarios del hospital de Chancay. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho tiene un valor de 0.891. Esto quiere decir que, si los trabajadores aplican la confidencialidad, cortesía en la atención, respeto a los usuarios, esto impactara de manera significativa, lo cual conllevará a que el usuario sienta un alto grado de satisfacción.

- Se tiene que la significancia asintótica tiene un valor de 0.000 el cual es menor al de significancia que tiene un valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula, pero se aprueba la hipótesis alterna. Esto nos indica que el entorno si influye de forma positiva en la satisfacción del usuario, por otro lado, se tiene que la correlación de Rho es de 0.884. Esto quiere decir que, si en el Hospital de Chancay se brinda comodidad, hay una buena ambientación, si se aplica la limpieza en todas las instalaciones, la satisfacción del usuario ira incrementando de manera significativa.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda al director del hospital de Chancay que continúe capacitando permanentemente a su personal, teniendo en cuenta lo técnico, el aspecto humano y el entorno, en el cual los trabajadores desarrollan, realizan sus actividades y brindan servicio al usuario, de modo que de esta manera se continúe mejorando el servicio destinado a gran parte de los usuarios que acuden al Hospital de Chancay para que la satisfacción continúe incrementando de manera directa y positiva en el usuario del hospital de Chancay.
- Se recomienda al director del hospital de Chancay que continúe instruyendo permanentemente a su personal en los siguientes aspectos: profesionalidad, eficacia y eficiencia para que el usuario reciba una atención de calidad y segura de modo que de esta forma se continúe mejorando el servicio que brindan los trabajadores, beneficiando a gran parte de los usuarios que acuden al Hospital de Chancay para que la satisfacción del usuario continúe aumentando de manera directa y positiva.
- Se recomienda al director del hospital de Chancay que continúe reforzando continuamente a su personal en los siguientes aspectos: confidencialidad, cortesía y el respeto hacia el usuario aplicando los valores, la ética profesional y respetando la privacidad del usuario, de modo que se continúe mejorando el aspecto humano por parte de los trabajadores, favoreciendo a todos los usuarios que acuden al Hospital de Chancay para que de esta forma la satisfacción del usuario continúe aumentando de manera directa y positiva.
- Se recomienda al director del hospital de Chancay que continúe evaluando la ambientación de la institución, que siga supervisando la limpieza de todo el Hospital para que de esta forma el entorno refleje y aumente la comodidad del usuario, y por lo tanto pueda ser atendido en

un ambiente de orden, limpieza de modo que de esta forma se siga brindando una buena calidad de atención y por lo tanto la satisfacción del usuario continúe aumentando de manera directa y positiva.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28155/1/25%20GTH.pdf>
- Año, Y. (2018). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del Policlínico PNP, Abancay 2018. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33291/a%3%b1o\\_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33291/a%3%b1o_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total* (7ma ed.). Mar de la Plata, Argentina: Ediciones Díaz Santos. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total* (7ma ed.). Mar del Plata, Argentina: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Casaño, B. (2017). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/VALERY/Downloads/Casa%C3%B1o\\_QB.pdf](file:///C:/Users/VALERY/Downloads/Casa%C3%B1o_QB.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Córdova, J. (2017). Factores asociados a la percepción sobre la calidad de atención del parto en usuarias externas. Hospital II Huamanga EsSalud-2017. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20448/cordova\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20448/cordova_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daff, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Funegra, R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de huéspedes en hoteles Libertador Puno. *Trabajo de investigación para bachiller*. Universidad Esan, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1483/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_04\\_TI%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1483/2018_ADYDE_18-2_04_TI%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Guizado, F. (2017). Calidad de Atención profesional en el Centro de Salud El Progreso de Carabayllo 2016. ( *Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16150/De%20La%20Cruz\\_TSMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16150/De%20La%20Cruz_TSMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S., Slocum, J., & Franklin, E. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernandez, M. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en atención del servicio de obstetricia del centro de Salud Huanca sancos -2018. ( *Tesis de maestría* ). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, D. (2018). Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla, junio 2018. ( *Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huamancayo, K. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando - Naranjillo*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS\\_KSHR\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Un perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Lezama, E. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17112/Lezama\\_REJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17112/Lezama_REJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Loayza, J. (2019). Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018. ( *Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28873/Loayza\\_EJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28873/Loayza_EJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mamani, V. (2018). *Estrés laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucara de la provincia de Lampa, en el año 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2822/T036\\_46691385\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2822/T036_46691385_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Martínez, K. (2018). *Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones Ltda*. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, 2018. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/667/DNA-spa-2018-Nivel\\_de\\_estres\\_asociado\\_a\\_los\\_factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial\\_en\\_trabajadores\\_del\\_area\\_administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/667/DNA-spa-2018-Nivel_de_estres_asociado_a_los_factores_de_riesgo_psicosocial_en_trabajadores_del_area_administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Minaya, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del ospital de Huaral*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya\\_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montalvo, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado-2017. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naranjo, R. (2020). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el instituto ecuatoriano de seguridad social IESS*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Núñez, H. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco Angaraes - Huancavelica*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28374/nu%c3%b1ez\\_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28374/nu%c3%b1ez_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OPS. (4 de Diciembre de 2013). *Calidad en la Prestación de Servicios de la Salud: Parámetros de medición*. *Revista de Ciencias Sociales (RSC)*, 665. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2021). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Quispe, E. (2018). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27444/quispe\\_che.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27444/quispe_che.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Renojo, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Caleta de Carquín, 2021. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Roghmann, H. y. (Mayo de 1992). La Satisfacción del paciente: Conceptos y aspectos metodológicos. *Revista de la Psicología de la Salud*, 91. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud\\_4\\_1\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf)
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. *Tesis de doctorado*. Universidad Católica San Antonio, Murcia. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. (2017). Calidad de Atención de salud y Satisfacción del usuario externo - Centro Pachacútec Cajamarca 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%20Y%20SISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20TEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Chavín, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro, Huaraz. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14360/Tesis\\_64316.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14360/Tesis_64316.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suclupe, V., & Ortogorín, R. (2019). Calidad de atención y Satisfacción del usuario de servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero 2019. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4298/T061\\_46686341\\_45044811\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4298/T061_46686341_45044811_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, M. (1984). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Blanco.
- Zambrano, L., Zerda, E., & Junco, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 22 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>

## ANEXO

## Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Como influye la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021?	Determinar cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.	La Calidad de atención influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.	<b>VARIABLE 1 CALIDAD DE ATENCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnico</li> <li>✓ Humano</li> <li>✓ Entorno</li> </ul>	<b>1. Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo <b>2. Tipo de Investigación:</b> Básica <b>3. Diseño de Investigación</b> No experimental-transversal <b>4. Nivel de Investigación</b> Correlacional <b>5. Población</b> 300 usuarios que asisten dentro de un mes al Hospital de Chancay. <b>Muestra</b> 169 usuarios del Hospital de Chancay. <b>6. Técnicas de recolección de datos:</b> - Cuestionario - Encuesta <b>7. Análisis interpretación de la información</b> - Tablas - Figuras
ESPECÍFICOS	¿De qué manera lo técnico influye en la satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021?	Identificar cómo influye lo técnico en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.	Lo técnico influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.	<b>VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>✓ Capacidad de respuesta</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Aspectos Tangibles</li> </ul>	
	¿De qué modo lo humano influye en la satisfacción del usuario del Chancay, periodo 2021?	Precisar cómo influye lo humano en la Satisfacción del usuario del Hospital de Chancay, periodo 2021.	La humano influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.			
	¿De qué manera el entorno influye en la satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021?	Determinar cómo influye el entorno en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.	El entorno influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021.			

## Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO

Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL DE CHANCAY, PERIODO 2021.

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto calidad de atención médica y satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021. Por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO

##### 1. Genero.

- a) Femenino
- b) Masculino

##### 2. Edad

\_\_\_\_\_ años

##### 3. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado

##### 4. Grado de estudios

- a) Secundaria incompleta
- b) Secundaria completa
- c) Técnico
- d) Estudiante universitario.
- e) Bachiller.
- f) Titulado



15.	Cuando el personal te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.						
16.	Su atención previa cita es de manera rápida y precisa.						
17.	El personal concluye la atención en el tiempo establecido.						
<b>V. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>					
		1	2	3	4	5	
18.	El personal del Hospital resuelve tus inquietudes y dudas.						
19.	El Hospital ofrece un servicio puntual.						
20.	El personal del Hospital comunica cuando culminará la atención.						
21.	Los trámites que realiza dentro del Hospital tienen un tiempo de duración razonable.						
<b>VI. SEGURIDAD</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>					
		1	2	3	4	5	
22.	El comportamiento de los trabajadores del Hospital inspira confianza.						
23.	Siente la seguridad y la confianza al realizar cualquier pago y/o trámite dentro del Hospital.						
24.	El personal no comete ningún tipo de negligencia en la atención.						
25.	Se cuentan con todos los protocolos de seguridad y bioseguridad ante cualquier contingencia o fenómeno.						
<b>VII. EMPATÍA</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>					
		1	2	3	4	5	
26.	El personal del Hospital comprende las necesidades del usuario.						
27.	El personal del Hospital tiene horario de trabajo conveniente para todos los usuarios.						
28.	Se ofrece una atención personalizada.						
29.	Se preocupan por todos los usuarios sin importar raza, género, edad.						
<b>VIII. ASPECTOS TANGIBLES</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>					
		1	2	3	4	5	
30.	El hospital cuenta con equipos necesarios para una atención rápida y de urgencias.						
31.	Los equipos se encuentran en buen estado y funcionando en todo momento.						
32.	La infraestructura del Hospital está en buen estado.						
33.	La infraestructura del Hospital tiene apariencia atractiva.						

### Proceso de Baremación de Variables y Dimensiones Según Stanone

<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>NUMERO DE ITEM</b>	<b>NIVELES Y RANGO</b>
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	13	13 – 30 (DEFICIENTE) 31 – 47 (REGULAR) 48- 65 (BUENO)
<b>TECNICO</b>	5	5 – 11 (DEFICIENTE) 12 – 18(REGULAR) 19- 25 (BUENO)
<b>HUAMANA</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)
<b>ENTORNO</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	20	20 – 46 (DEFICIENTE) 47 – 73 (REGULAR) 74- 100 (BUENO)
<b>CONFIABILIDAD</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)
<b>SEGURIDAD</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)
<b>EMPATIA</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	4	4 – 8 (DEFICIENTE) 9 – 13(REGULAR) 14- 20 (BUENO)



