

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017.

Para Optar	:El Título Profesional de Licenciada en Administración.
Autora	:Bach. Doly Ines Campos Aliaga
Asesora	:Mg. Doris Isabel Alvarado Canturín
Línea de investigación	:Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Línea de investigación por programa de estudios	:Administración General
Fecha de Inicio	:01-02-2018
Fecha de Culminación	:31-01-2019

Huancayo – Perú

2019

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo
“Manuel Ángel Higa Arakaki”. Satipo, 2017.

PRESENTADO POR:
BACH. DOLY INES CAMPOS ALIAGA
PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE

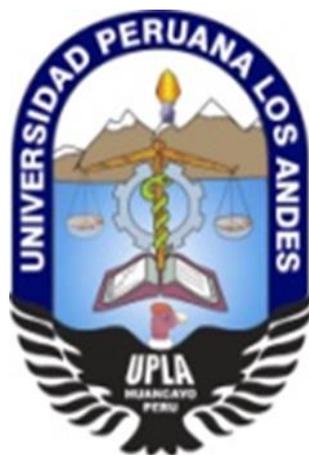
PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERECER MIEMBRO

Huancayo, de del 2019

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017.

Para Optar	:El Título Profesional de Licenciada en Administración.
Autora	:Bach. Doly Ines Campos Aliaga
Asesora	:Mg. Doris Isabel Alvarado Canturín
Línea de investigación	:Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Línea de investigación por programa de estudios	:Administración General
Fecha de Inicio	:01-02-2018
Fecha de Culminación	:31-01-2019

Huancayo – Perú

2019

Asesora

Mg. Doris Isabel Alvarado Canturin

Dedicatoria

A mis Padres que me apoyaron incondicionalmente en mi formación Profesional.

La autora

Agradecimiento

A la Mg. Doris Isabel Alvarado Canturin por su invaluable apoyo en la asesoría de la presente investigación.

A mi alma mater, Universidad Peruana Los Andes por fomentar el desarrollo académico de sus profesores

La autora.

ÍNDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
RESUMEN	xii
ABSTACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
I.PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	20
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Justificación teórica	21
1.4.2. Justificación practica	21
1.4.3. Justificación metodológica	21
1.4.4. Justificación social	21
1.4.5. Justificación de conveniencia	21
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5.1. Delimitación espacial	22
1.5.2. Delimitación temporal	22
1.5.3. Delimitación conceptual o temática	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
II.MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	23
2.2. BASES TEÓRICAS	32
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	43
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	44

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	44
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	44
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	45
CAPÍTULO III	47
METODOLOGÍA	47
III. METODOLOGÍA	47
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	47
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	48
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	52
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	52
3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (MODELO)	59
CAPÍTULO IV	60
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	60
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	60
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS E INTERPRETACIÓN.	66
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	104

- MATRIZ DE CONSISTENCIA-OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
- CONSIDERACIONES ÉTICAS
- FOTOS.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	66
Distribución de usuarios según la variable calidad de servicio hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki.	
Tabla N° 02	67
Distribución de usuarios según la variable satisfacción del usuario hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki.	
Tabla N° 03	68
Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Tabla N°04	69
Distribución de usuarios según la dimensión seguridad hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Tabla N° 05	70
Distribución de usuarios según la dimensión seguridad hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Tabla N° 06	71
Distribución de usuarios según la dimensión empatía hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Tabla N°07	72
Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki.	
Tabla N° 08	74
Correlación de spearman, $p(\rho)$ de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	
Tabla N° 09	77
Correlación de Spearman, $p(\rho)$ de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario	
Tabla N° 10	79
Correlación de Spearman, $p(\rho)$ de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario	

Tabla N° 11	82
Correlación de Spearman, ρ de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción usuario	
Tabla N° 12	84
Correlación de Spearman, ρ de la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario	
Tabla N° 13	8
Correlación de Spearman, ρ de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario	

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica N° 01	67
Distribución de usuarios según la variable calidad de servicio Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Grafica N° 02	68
Distribución de usuarios según la variable satisfacción del usuario Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Grafica N° 03	69
Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Grafica N° 04	70
Distribución de usuarios según la dimensión seguridad Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Grafica N° 05	71
Distribución de usuarios según la dimensión elementos tangibles Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Grafica N° 06	72
Distribución de usuarios según la dimensión empatía Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	
Grafica N° 07	73
Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki	

RESUMEN

En la tesis titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO “MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI” – SATIPO, 2017” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017, dicha investigación tiene el enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo y el método científico siendo el tipo y nivel de investigación descriptiva con diseño correlacional, el tamaño de población utilizado fue de 140381 y una muestra de 382 usuarios, el instrumento utilizado fue la escala de Likert de nivel ordinal y los instrumentos se validaron a través de expertos y finalmente se ha recategorizado o transformado con el programa Spss25 llegando a la siguiente conclusión.

Se determinó que existe correlación significativa, muy buena correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.800$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=25.99$; siendo el 49.7% Buena y el 28.0% Mala.

Palabras clave. Calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía.

ABSTACT

In the thesis entitled "QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF THE USER IN THE SUPPORT HOSPITAL" MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI "- SATIPO, 2017" whose objective was to determine the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction in the Hospital de Support "Manuel Ángel Higa Arakaki" - Satipo, 2017, said research has the quantitative approach, the method used was the hypothetical deductive and the scientific method being the type and level of descriptive research with correlational design, the population size used was 140381 and a sample of 382 users, the instrument used was the Likert scale of the ordinal level and the instruments were validated through experts and finally it was reclassified or transformed with the Spss25 program, reaching the following conclusion.

It was determined that there is a significant correlation, a very good correlation between the quality of service and user satisfaction at the Manuel Ángel Higa Arakaki Support Hospital - Satipo, 2017 with ρ (rho) = 0.800, α = 0.05 and $t_{\text{calculated}} = 25.99$; being 49.7% Good and 28.0% Bad.

Keywords. Quality of service, user satisfaction, reliability, security, tangible elements, responsiveness, empathy.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones se deben caracterizar por el altísimo nivel de calidad de los servicios que entrega al cliente o usuario que nos compran o contratan. La calidad de servicio depende de las manifestaciones y actitudes del personal que labora en la institución, el servicio es una solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la institución y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

En razón a estos supuestos la investigación titula “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO “MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI”-SATIPO, 2017” en donde se buscó saber la relación que tiene entre las variables, dicha investigación fue de carácter cuantitativo que obedece al modelo de medición ingles propuesto por Parasuraman Zeithaml y Berry por que en nuestra manos está en cambiar la situación de la calidad de servicio, siendo mejores profesionales y con un comportamiento ético adecuado lograremos mejorar esta imagen en el futuro, de tal forma que llegó a tener percepción tan positiva que tiene en otras regiones del país.

El problema de investigación al cual se desarrollo fue ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017? y como problema específico fueron ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017? ; ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017? ; ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017? ; ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017? y ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017?.

Como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-

Satipo, 2017. seguido de los objetivos específicos. Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017; identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017; identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa arakaki”-satipo-2017; establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017; establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017.

La investigación está dividida en cuatro capítulos, en donde el capítulo I está conformado por el problema de investigación, el capítulo II conformado por el marco teórico, el capítulo III por la metodología y finalmente el capítulo IV por el análisis y discusión de los resultados.

En cuanto a su redacción se ha utilizado como estilo el APA versión sexta y los programas estadísticos para el tratamiento de los datos fueron el Excel, spss25 y Minitab 18. Finalmente, saludos a los jurados quienes son los entes orientadores y cualquier observación sobre el desarrollo me encuentro llano a levantar. Agradeciendo a todos quienes se encuentran revisando mi investigación paso a despedirme.

La autora

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La situación en la emergencia de la calidad de atención en los hospitales a nivel nacional ha sido estudiada desde muy antes, “el ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas”. “Las estrategias que se han planteado buscan unificar los esfuerzos de las principales instituciones del sistema de salud, con el objeto de desarrollar criterios uniformes. Este esfuerzo actualmente se lleva en un programa diseñado para la mejora de la calidad de la atención médica que recibe la población en el país”. (Sánchez, 2011).

La Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) tuvo como objetivo valorar la percepción de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en los establecimientos de salud. A nivel nacional.

Para el estudio, se relacionó una muestra de 181 establecimientos de salud, de los cuales 95 fueron establecimiento del Ministerio de Salud (MINSA), 55 del Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), 22 Clínicas y 9 de las Fuerzas Armadas policiales.

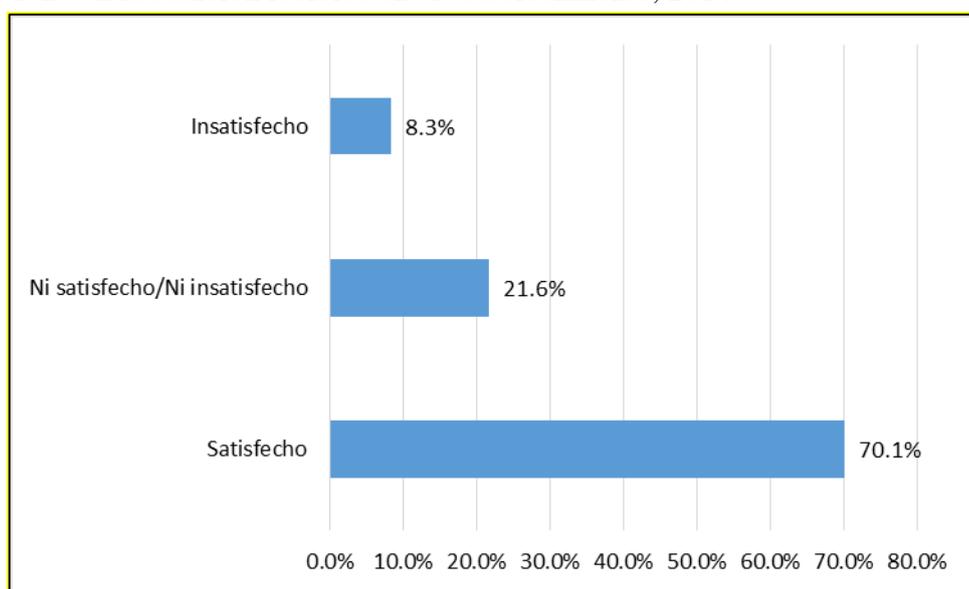
Se entrevistó a 24442 usuarios de 15 a más años de edad, correspondiendo a 13670 usuarios de la consulta externa de los establecimientos de salud que fueron atendidos por médicos, 1856 usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud, 5067 profesionales de la salud

(2230 médicos y 2837 enfermeros/as) y a 3849 usuarios de farmacias y boticas cercanos al establecimiento de salud.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) publicado en el 2016, respecto al nivel de satisfacción con la atención recibida el resultado fue: El 70.1% de los usuarios refrieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6% manifestó no estar ni satisfecho/ni insatisfecho y el 8.3% estuvo insatisfecho tal como se observa en la figura N° 01.

Figura N°01

Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud, por percepción del nivel de satisfacción con la atención recibida en el establecimiento, 2014.

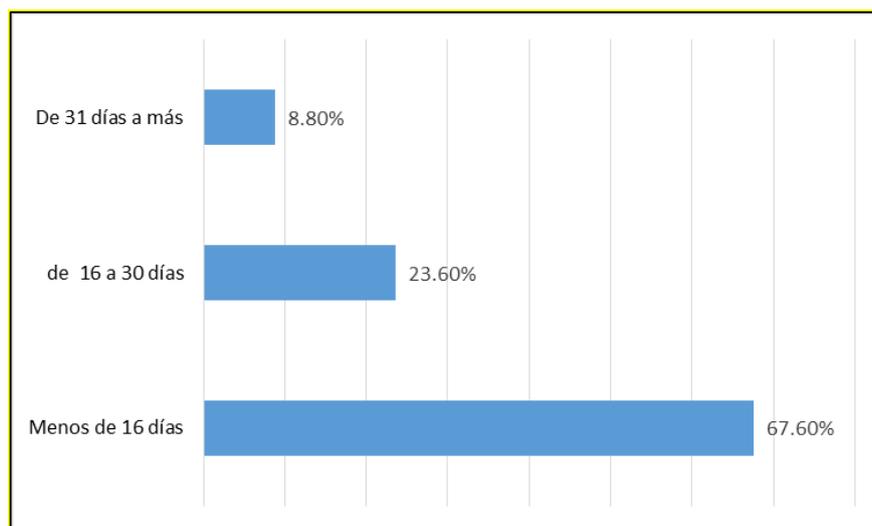


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud, 2014

El 39.2% de los usuarios no obtuvieron cita para el día que lo solicitaron y de ellos el 67,6% esperaron menos de 16 días para obtener una cita para la atención, el 23.60 % esperó entre 16 a 30 días y el 8.8% de 31 días a más como se observó la figura N° 02.

Figura N° 02

Usuarios de consulta externa de los establecimientos de Salud, según días transcurridos para la obtención de cita, 2014.

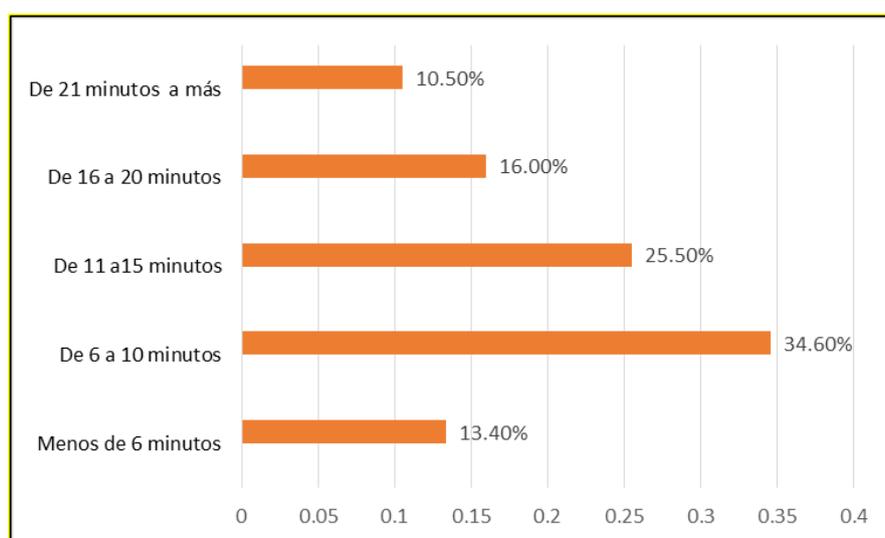


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

Figura N° 03

Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud, según tiempo que duró la atención, 2014. Como se observa en la figura N° 03

Con respecto al tiempo de espera; el 13.4% de los usuarios manifestaron que la atención en la consulta médica duro menos de 6 minutos, el 34.6% entre 6 a 10 minutos, el 25.5% entre 11 a 15 minutos, el 16.0% entre 16 a 20 minutos y el 10.5% de 21 minutos a más.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

Hace algunos días atrás Waldir Ignacio Núñez (19 años) de edad sufrió un accidente de tránsito en Satipo. El joven tiene heridas y fracturas en todo el cuerpo. De otro lado, Lucho Ayquipa Paytan (54) tiene un problema en la columna llegó al hospital, porque requiere con urgencia ser intervenido. Junto a ellos, alrededor de 15 personas esperaron por más de 4 horas ser atendidos en el área de Archivo de Rayos X del Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki los pacientes manifestaron “Estamos desde las 7 de la mañana, es casi las 12 del mediodía y nadie sale. No podemos sacar citas para los rayos X, tampoco tener nuestros análisis. Sin ello el médico no podrá atendernos”, dijo uno de los pacientes perjudicados. Este caso se repite constantemente en el Hospital.

El hospital Manuel Higa Arakaki de la Provincia de Satipo se encuentra en un nivel II-1, en estos últimos años ha tenido diversos problemas en la atención al usuario; si se compara con los hospitales de otras ciudades se ha visto los inconvenientes en la atención a los pacientes como señala el INEI.

Por otro lado, “Establecer una metodología para medir la calidad del servicio es un asunto que hoy aún resulta bastante complejo, entre otras razones porque no existe aún un consenso frente a la definición de este concepto. Las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura. Sin embargo, en principio, se reconocen dos formas de medir la calidad de los servicios: uno, desde el punto de vista del oferente, como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación y la otra desde la perspectiva del usuario” (González , 2016).

Los problemas referidos a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital son: el trato inadecuado de algunos médicos, que en ocasiones faltan el respeto a los pacientes, los pacientes programados para la intervención esperan más tiempo que la fecha programada, debido a la falta de camas en hospitalización, sala de operaciones y falta de personal, los equipos médicos son obsoletos en algunas áreas de atención médica, la atención en el laboratorio de emergencia es lenta, los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia no son adecuados para orientar a los pacientes, los servicios higiénicos para los pacientes no se encuentran limpios, los trámites para el alta de los pacientes ocasionan mucha demora y finalmente hay cierto personal de admisión, farmacia y técnicas de enfermería que no tratan con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes del Hospital. Estos casos que suelen presentarse, me motivaron a realizar la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-satipo-2017?

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017?.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación teórica

La investigación se trató de la calidad de servicio y sus dimensiones y la variable satisfacción del usuario; los conceptos, definiciones y teorías sobre las variables aportaron a dar un sustento al trabajo de investigación, a su vez se utilizó el modelo conformado por la escala SERVQUAL; por lo tanto, el marco teórico que responde a la explicación de las hipótesis sirvió también para que los estudiantes se orienten y mejoren los conocimientos con respecto a la calidad de servicio.

1.4.2. Justificación practica

El resultado de la investigación brindara una información sobre los resultados de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017, estos resultados ayudarán a mejorar el nivel de la calidad de servicio y por ende los usuarios estarán satisfechos.

1.4.3. Justificación metodológica

En el desarrollo de la investigación se ha utilizado los métodos como el hipotético deductivo, así mismo el método científico respetando los pasos para el desarrollo, también se ha considerado los pasos de la estructura metodológica de la investigación, estos elementos sirvieron para la construcción de la investigación teniendo como resultado de carácter científico.

1.4.4. Justificación social

La justificación social ocurre cuando la investigación va resolver problemas sociales referente al servicio de atenciones de salud que afectan al grupo social, es por ello que la investigación desarrollada justifica principalmente a identificar y diagnosticar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del hospital, por esta razón con esta investigación se les brinda a los presentes (director, administración, médicos, enfermeros, laboratoristas, y otros) del hospital, datos exactos en cuanto la percepción de la calidad de servicio.

1.4.5. Justificación de conveniencia

En la actualidad el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”, necesita mejorar algunos aspectos de la calidad y se presume con los cambios que se generarían a nivel institucional cumpliría los objetivos deseados brindando un servicio adecuado a los usuarios que muchos de ellos confían en los profesionales que laboran y así mismo en el personal administrativo. La dirección tiene en sus manos aplicar programas de tal manera que se

mejore los servicios en todos los aspectos. Con todos estos trabajos a desarrollar cambiarán de perspectiva que tienen los usuarios de dicha institución, además genera un cambio de imagen frente a la población que requiera el servicio, por esta razón la investigación es muy importante.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

Representa donde se realizó el estudio o sea el lugar donde se realizó el trabajo de investigación, el cual fue el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017.

1.5.2. Delimitación temporal

Para la ejecución del presente estudio, en su etapa de recolección de datos se programó la encuesta del 15 de Enero hasta el 02 Marzo del 2018, para determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”.

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

Se analizarán los conceptos de calidad de servicio, y sus respectivas dimensiones como, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía, Elementos tangibles, y Satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Según **Barrero, Buriticá, Parra, & Tabares (2017)** en su tesis titulado “*percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS Mediccol SAS 2017*” con el problema ¿cuál es la percepción de la calidad de atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS Mediccol SAS?, siendo el tipo de investigación descriptivo, transversal y cuantitativo; el tamaño de población se consideró a los pacientes atendidos en el programa de riesgo cardiovascular, en un total de 1953 y como muestra 327 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta basado en el modelo SERVQUAL con el instrumento del cuestionario para cada una de las variables, llegando a la siguiente conclusión:

“Finalmente, hay que tener en cuenta los indicadores de insatisfacción y las explicaciones dadas por los usuarios frente a esta calificación, entre las que se cuentan: demoras en la otorgación de citas médicas, al igual que dilación en la atención de las mismas de hasta una hora, cambios en la prestación del servicio que causaron sensación de desmejora del mismo y demoras en la dispensación de medicamentos” (p. 40).

Benjamín (2013) en la tesis “*percepción de la calidad en Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kühl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013*” con el enunciado ¿cuál es la percepción sobre la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kühl “Un hospital con alma” del 15 de Enero al 15 de Febrero 2013?, siendo el tipo de estudio descriptivo; el tamaño de población se consideró a todos los usuarios que solicitaron el servicio de consulta externa siendo dicho total 600 pacientes y

como muestra 245 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta semiestructurada con el instrumento del cuestionario entrevistando directamente a los usuarios, llegando a la siguiente conclusión:

En General, “el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las condiciones que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de preferencia. Lo cual nos indica que la calidad del servicio que se brinda en la Consulta Externa Privada del Hospital Central Managua, es Buena”. (p. 42).

Morales (2009) en la tesis *“nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería, en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009”* con el problema ¿cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería, en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009?, siendo el tipo de investigación descriptivo transversal; la población de referencia se consideró en relación a los usuarios en servicio de urgencias y como muestra fue seleccionada por conveniencia 20 pacientes, empleándose la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario CARE-Q, llegando a la siguiente conclusión:

“La principal dificultad del personal de enfermería que labora en el servicio de urgencias, de acuerdo al cuestionario CARE-Q, es la falta de información clara y precisa sobre la situación de salud del paciente y su familia y la falta de comunicación entre el personal de enfermería, el paciente y su familia o sus allegados” (p. 68).

Civera (2008) en su investigación titulado *“análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”* con el objetivo básico de “contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad con el que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital”, siendo el tipo de investigación cualitativa; el tamaño de población se consideró a los individuos que han utilizado los servicios de hospitalización, en un total de asistentes superior a 100.000 y como muestra de 399 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario para cada una de la variables, llegando a la siguiente conclusión:

“En relación con la satisfacción con las instalaciones, podemos concluir que a nuestros pacientes les interesa y se sienten satisfechos en función del grado de funcionalidad,

amplitud, comodidad y agradabilidad del ambiente de nuestras instalaciones (consultas, salas de espera, accesibilidad a las instalaciones del servicio) y que contribuyen en gran medida a la formación de la satisfacción global con nuestros hospitales”. “Dado que la satisfacción con las instalaciones es el elemento que más contribuye a la formación de la satisfacción global, podemos concluir en la necesidad de abordar una reforma estructural de nuestros centros y/o en su caso establecer nuevos diseños funcionales de nuestras instituciones asistenciales que satisfagan y se adapten a las necesidades de nuestros pacientes” (p. 253).

Sánchez (2005) en la investigación titulado “*satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos en Ixmiquilpan Hgo*” con el objetivo de “identificar los factores percibidos por el usuario que influyen en la satisfacción de los servicios de salud recibidos y su relación con la calidad de la atención en hospitales públicos del municipio de Ixmiquilpan Hgo”, siendo el tipo de investigación observacional, transversal, analítico y comparativo; el tamaño de población se consideró a los usuarios demandantes de la consulta externa y como muestra 986 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario para cada una de la variables, llegando a la siguiente conclusión:

“La mayoría de los usuarios que saben en dónde poner la quejas o sugerencias expresaban buena calidad, así también en aquellos que referían no saber el lugar en donde poner quejas y sugerencias, el mayor porcentaje expreso buena calidad. Por tanto, con todo esto, concluimos que el percibir la calidad de atención prestada por el usuario genera de manera importante satisfacción o insatisfacción del mismo” (p. 89).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Huarcaya (2015) en su tesis “*percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*” con el problema ¿cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas?, siendo el tipo de investigación descriptivo con el diseño de investigación no experimental, transeccional descriptivo; el tamaño de población se consideró a los usuarios que acudieron al servicio de emergencia, en un total de 896 y como muestra 269 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario para cada una de la variables, llegando a la siguiente conclusión:

“En relación al objetivo general de la investigación, se determinó que el 50.19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como Regular, un 37.55% percibe la calidad de atención como Mala y solo un 12.27% tienen una percepción Buena”. Se concluye “que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactorio y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción” (p. 105).

Romero (2008) en su tesis *“percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”* con el objetivo general de determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina; siendo el tipo de investigación cuantitativo de nivel aplicativo, con el diseño de investigación descriptivo de corte transversal; el tamaño de la población estuvo conformada por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, en un total de 120 y como muestra 60 pacientes; aplicando la técnica de la entrevista con el instrumento del formulario tipo cuestionario y escala de Likert modificada, llegando a la siguiente conclusión:

“La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se encuentra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de su privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero” (p. 53).

Cantú (2009) en la tesis *“percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015”* con el objetivo de identificar la satisfacción de la calidad de los pacientes externos del Servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales; siendo el tipo de investigación un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, retrospectivo de corte transversal con el diseño de investigación no experimental; el tamaño de población se consideró a los usuarios atendidos en el consultorio externo del Servicio de Urología, en un total de 201 y como muestra 159 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta SERVQUAL, con el instrumento del cuestionario para cada una de la variables, llegando a la siguiente conclusión:
“El usuario que se atiende en el servicio de Urología muestra un nivel de satisfacción global alto de 50.6%. La dimensión e infraestructura tiene una satisfacción de 64.4%. La dimensión de fiabilidad tiene una satisfacción de 48.1%. La dimensión de capacidad de respuesta, tiene una satisfacción de 59.5%. La dimensión de seguridad, tiene una satisfacción en 45.6%” (p. 08).

Redhead (2013) en la investigación titulado *“calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013”* con el problema ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción el usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo,2013?, siendo el tipo de investigación Básica, Pura o Teórica con el diseño de investigación no experimental, de corte transaccional y correlacional; el tamaño de población de clientes externos atendidos en el año 2012 fue en un total de 19417 y como muestra 317 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta con el modelo SERVQUAL con el instrumento del cuestionario de Satisfacción del Usuario de consultas externas (SUCE), llegando a la siguiente conclusión:
“La calidad de servicio es regular y la satisfacción del usurario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo” (p. 133)

Bardales (2016) en la tesis *“evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013”* con el problema ¿Cuál es la calidad del servicio de atención percibida por el paciente del Centro de Salud de Mórrope?, siendo el tipo de investigación descriptivo (cuantitativo) con el diseño de investigación no experimental; el tamaño de población se consideró a los pacientes que fueron atendidos regularmente en un periodo mensual con total de 2470 y como muestra de

estudio fueron 333 usuarios, empleándose la técnica del modelo SERVQUAL con el instrumento del cuestionario estructurado con la escala de Likert llegando a la siguiente conclusión:

“En el presente estudio de investigación se encontró que la calidad percibida es del 67% de la población encuestada se considera satisfecho y el 15% se considera muy satisfecho, estas opiniones se deben a que el servicio que se ofrece es parecido al servicio que los pacientes esperan recibir. Estas están influenciadas por las dimensiones de la calidad de Empatía, por cuanto existe la percepción que los profesionales que atienden en el centro de salud son muy buenos en su especialidad, y tiene una gran atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes, pero les hace falta mayor contacto con los usuarios y más espíritu servicial” (p. 89).

Quispe (2015) en la investigación titulado *“calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015”* con la hipótesis la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, siendo el tipo de investigación cuantitativo correlacional con el diseño de investigación no experimental, transeccional; el tamaño de población se consideró a los usuarios que recurrieron al servicio de traumatología, en un total de 272 y como muestra 159 usuarios, empleándose la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario para cada una de la variables, llegando a la siguiente conclusión:

“Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor” “sig, de 0.0000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario”. “Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0.555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables” (p. 97).

Sanchez (2016) en su tesis titulado *“Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, mayo y junio 2016”*, con el objetivo determinar el nivel de calidad de

atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016, investigación desarrollado con una población que se considero ha todas las usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico y una muestra de 91 usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, obtenidas por conveniencia. El tipo de investigación descriptivo, enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional siendo el diseño de dicha investigación no experimental; La técnica empleada fue una encuesta con el instrumento del cuestionario para cada una de las variables; dicha investigación llego a la siguiente conclusión.

Siendo la conclusión general “Respecto a la calidad de atención de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos Cesar Garayar García mayo y junio, 2016” de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención” (Sanchez, 2016, p.61).

En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos Cesar Garayar García Mayo y Junio, 2016”, “de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho” (Sanchez, 2016, p.61).

Mamani (2017) en su investigación titulado “*Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontologica brindada por el establecimiento de salud, Salcedo, MINSA, Puno – 2017*”, con el objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontologica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017, con hipótesis es probable que el grado de satisfacción de los pacientes del establecimiento de salud salcedo, minsa, Puno – 2017. Sea alta respecto a la calidad de atención odontologica, investigación desarrollado con una población que estuvo conformada por pacientes que acudieron al servicio de odontología a ser atendidos a partir de 18 años en adelante a consultas sean estas primeras y subsecuentes y con una muestra de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento. El diseño de la investigación descriptivo no experimental, de corte transversal; la técnica empleada fue una encuesta con el instrumento de una ficha (encuesta). Consta de 40 preguntas divididas en 4 atributos/dimensiones, de 10 preguntas cada una: técnica relación

interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención; dicha investigación llegó a la siguiente conclusión.

Siendo la conclusión general “la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del establecimiento de salud Salcedo presenta un alto grado de satisfacción (81.7 %). Respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017” (Mamani, 2017, p.56).

Vivas (2017) en su tesis titulado “*factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue 2017*”, con el objetivo determinar los factores asociados a la calidad de atención por sus usuarios externo atendidos en el servicio de Medicina Interna del Hospital Hipólito Unánue 2017, con una población de usuarios atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue en febrero del 2017 y una muestra de 1200 usuarios en el servicio de medicina interna. El tipo de investigación es el estudio de enfoque cuantitativo, la técnica empleada fue la documentación de información y el instrumento SERVQUAL; dicha investigación llegó a la siguiente conclusión.

Siendo la conclusión general “se pudo determinar que solo un factor está asociado a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue 2017” (Vivas, 2017, p.68).

“Se determinó que factores epidemiológicos tales como edad, sexo, nivel educativo, nivel socioeconómico, no son factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos incluidos en el estudio” (Vivas, 2017, p.68).

2.1.3. Antecedentes regionales

Según Cochachi & Inga (2014) en la tesis “*satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Essalud Huancayo 2014*” con el problema ¿cuál es el grado de satisfacción del usuario respecto a los cuidados de enfermería brindados durante la hospitalización en el Servicio de Oncología del “Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé” – Essalud Huancayo?, siendo el tipo de investigación correlacional, transversal, cuantitativo con el diseño de investigación no experimental, transversal; el tamaño de población es de un total de 60 y como muestra 53 usuarios, empleándose la técnica de la entrevista con el instrumento del cuestionario para cada una de las variables, llegando a la siguiente conclusión:

“El nivel de satisfacción del usuario respecto a los cuidados de enfermería brindados durante la hospitalización en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – Essalud de Huancayo, afirmación que se hace mediante la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste, par 2 grados de libertad y 95% de nivel de confianza” (p. 159).

López & Zuñiga (2015) en la investigación titulado *“percepción de los pacientes sobre la atención de Enfermería en el Servicio de Medicina Mujeres del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Junín – agosto 2015”* con el problema *¿Cuál es la percepción del paciente sobre la atención de Enfermería en el Servicio de Medicina Mujeres del Hospital Regional Docente Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo?, ?,* siendo el tipo de investigación descriptivo transversal con el diseño no experimental de corte transversal; el tamaño de población se consideró a los usuarios atendidos obteniendo una muestra de 50 usuarios, empleándose la técnica de la entrevista con el instrumento del cuestionario con escala de Likert, llegando a la siguiente conclusión:

Los resultados encontrados y presentado en el cuadro general N° 1 nos permitieron identificar que el 72% de los pacientes perciben una Atención de Enfermería es a veces (p. 56).

Cardenas (2015) en su investigación titulado *“Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes primaria II Chilca ESSALUD”*, con el “objetivo determinar en la manera que el diseño de gestión por procesos mejora la satisfacción de los clientes en el centro de atención primaria II Chilca ESSALUD”, con una población de 3000 asegurados que acuden en promedio cada mes a los servicios de consulta externa siendo la muestra como sigue: “medicina general: 175 pacientes, odontología: 70 pacientes, urgencia: 86 pacientes, obstetricia: 40 pacientes, psicología: 25 pacientes, control crecimiento y desarrollo: 23 pacientes y enfermería adulto mayor: 16 pacientes”. En este tipo de investigación se observara, describira, analizara, cuantificara e interpretara las situaciones que vienen ocurriendo durante el desarrollo de la investigación, el nivel de investigación es descriptivo; dicha investigación llego a la siguiente conclusión.

“Después del análisis de los procesos de la organización se determino que el proceso clave es: atención urgencia ; a partir de este proceso se diseño, se planteo una propuesta de mejora y en base al análisis de resultados se concluye que mejora el nivel de satisfacción en un 15%” (Cardenas, 2015, p.108).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Modelo SERVQUAL sobre la calidad de servicio

“El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces”. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

“Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes”. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

“El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes”. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

Fiabilidad: “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios”. (Cardenas, 2015, p.14).

Capacidad de respuesta: “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas”. (Cardenas, 2015, p.14).

Seguridad: “Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (Cardenas, 2015, p.14).

Empatía: “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Cardenas, 2015, p.14).

Elementos tangibles: “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Cardenas, 2015, p.14).

2.2.2. Definición de calidad de servicio

2.2.2.1. Calidad de Servicio

a) Calidad

Domínguez (2006) sostiene “la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios” (p. 33).

González (2016) sostiene “representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de producto o en la prestación de servicios” (p. 05).

Valencia (2015) sostiene “la calidad es entonces un término que denota satisfacción por el consumo de un producto o la utilización de un servicio, siendo un área muy importante dentro del crecimiento de la empresa moderna en un mercado determinado” (p. 30).

Alfaro (2009) sostiene “es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas” (p. 06).

Kron (1996) sostiene “calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes” (p.30).

b) Servicio

Bardales (2016) sostiene “un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente, la entrega de un producto intangible o simplemente la creación de una ambientación para el cliente” (p. 22).

Estrada (2007) sostiene “es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial” (p. 11).

Requena& Serrano (2007) sostiene “es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure su uso correcto del mismo” (p. 19).

Cantú (2009) sostiene “un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente, el empleado y las

instalaciones físicas del establecimiento, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad” (p.26).

Quispe (2015) sostiene “se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no a un producto físico.

b.1) Características de los servicios

Inseparabilidad:

Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.

Variabilidad:

Cada prestación de servicios es una expresión única. La alta variabilidad de los servicios es un problema para la estandarización. Aun con pautas o recursos similares, los resultados pueden ser muy variables de empleado a empleado, de cliente a cliente, de día a día. Esto dificulta poder asegurar una calidad uniforme, o que puede ser una causa importante de insatisfacción del cliente.

Carácter perecedero:

Los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.

Ausencia de propiedad:

Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio es decir el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad

c) Calidad de Servicio

Álvarez (1995) sostiene “la calidad de servicio como la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad.” (p. 03).

Larrea (1991) sostiene “es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio” (p. 48).

Valencia (2015) sostiene “la calidad de servicio entonces se enfoca en la asociación entre la percepción de satisfacción de los usuarios y la prestación del servicio o la atención que le oferta la empresa” (p. 36).

Zeithaml, & Berry,(2016) “El enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todo provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él, consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad” (p.2).

Valarie & Mary (2002) “Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes” (p.1).

d) Modelo Servqual

Matsumoto (2014) sostiene “es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y como ellos aprecian el servicio” (p. 06).

Huaire (2017) sostiene “define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta Servqual (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. (p. 30).

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio

a) Fiabilidad

Álvarez (1995) sostiene “se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Si los empleados que dicen que nos volverán a llamar en cuarto de hora, lo hacen. Si cumplen las instrucciones de tiempo de reparación que establecen. Si dicen que el autocar estará a tal hora y está. Si no se excusan escudándose en que han sido otras personas u otras circunstancias las que han hecho imposible cumplir” (p. 10).

Quispe (2015) sostiene “capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo” (p. 51).

b) Capacidad de repuesta

Álvarez (1995) sostiene “es la capacidad de ayudar a los clientes a proveerlos de un servicio rápido. Si tienen suficiente personal para evitar o hacer rápidas colas, si no dilatan las respuestas. Si hacen del tiempo un factor a tener en cuenta. Si son conscientes de que, a medida que se retrasan en responder, se va deteriorando la calidad. Si hacen las cosas a la primera y sin que el cliente tenga que repetírselo o perseguir su asunto” (p. 10)

Quispe (2015) sostiene “Se entiende por la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido”

Tipos de capacidad:

Capacidad física:

Las cualidades propias de un organismo, generalmente vinculadas al desenvolvimiento de una cierta acción o actividad dichas capacidades están definidas por la genética, aunque es posible perfeccionar mediante los ejercicios.

Capacidad física condicional:

Se relacionan a la oportunidad de hacer un movimiento en el menor tiempo posible de derrotar resistencia mediante la tensión de conservar un esfuerzo en el tiempo o de conseguir el máximo trayecto viable de una articulación.

Capacidad física coordinativa:

Es aquella que facilita la realización de las acciones de una forma organizada para conseguir una meta. La adaptación, la instrucción, el ritmo, la reacción, el equilibrio, la diferenciación son actividades que conforman las capacidades físicas coordinativas.

Capacidad calórica:

Consiste en la cantidad de valor que facilita modificar en un grado la temperatura de un ente o cuerpo, la capacidad de un elemento es una magnitud que señala mayor menor complejidad que tiene dichas sustancia para conseguir variaciones de temperatura bajo la administración de calor.

Capacidad aeróbica:

Es una cualidad del organismo para desarrollo y responder de forma eficaz a acciones sostenidas sin tener como resultado el cansancio y el requerimiento de mucho esfuerzo.

Dicha capacidad conseguida por la habilidad de generar un trabajo a través de uso de oxígeno como combustibles simboliza la mayor capacidad del cuerpo para metabolizar el oxígeno de la sangre por minuto.

Capacidad jurídica:

Consiste en la aptitud de un individuo para ser encargado de obligaciones y derechos de desempeñar o exigir derechos y adquirir obligaciones de manera personal y presentarse a juicio, la capacidad jurídica facilita la producción variación o extinción los vínculos jurídicos de manera voluntaria y libre.

Capacidad cognitiva:

Es todo lo vinculado con el proceso diario sin requerimiento de supervisión, lo que significa que es la capacidad de realizar labores y roles en la vida cotidiana en un extenso nivel de dificultad.

Capacidad anaeróbica:

Es la habilidad del organismo para emplear sus sistemas sin el uso de oxígeno, se diferencia de la capacidad aeróbica que es la disposición del cuerpo para emplear los sistemas con la utilización del oxígeno como combustibles.

Capacidad organizacional:

Es el potencial que posee una entidad, una nación para desarrollarse y modificar en busca de beneficios competitivos. Propulsa mediante la creatividad novedad a buscar no solo la producción de nuevos productos, nuevos servicios sino a localizar los escenarios requeridos para conseguir la mejor articulación entre los diversos personajes que actúan en el procedimiento.

Capacidad producción:

Es la habilidad de hacer o de generar que posee un procedimiento planta o espacio de una institución. Es posible usar diferentes herramientas para especificar la capacidad, el instrumento seleccionado depende de la visión temporal con la que se examina, esto es a corto o largo plazo, así como de las nivelaciones de tolerancia determinadas por la dirección en el caso que se generaran detenciones en el procedimiento de producción.

Capacidad gerencial:

La habilidad de guiar personas consiguiendo favorables resultados, produciendo equilibrio organizativo, modificaciones y mejoras. Es lo que brinda bienestar en una organización sin importar su nivel inicial de recursos.

c) Seguridad

Álvarez (1995) sostiene “es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas en cualquier fase del servicio que garantizan al cliente que aquel se llevara a cabo conforme a lo establecido y esperado por el cliente. Si la utilización del servicio no lleva consigo ningún riesgo para la persona, la propiedad o los intereses del cliente que no sean conocidos y aceptados por este” (p. 12).

d) Empatía

Barrero, Buriticá Parra & Tabares (2017) sostiene “es la capacidad de identificar las emociones y pensamientos de otra persona, para responder con una emoción apropiada” (p. 20).

Huaire (2017) sostiene “es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (p. 29).

La persona empática:

Se caracteriza por “tener afinidades e identificarse con otra persona. Es saber escuchar a los demás entender sus problemas y emociones, cuando alguien dice hubo una empatía inmediata entre nosotros, quiere decir que hubo una gran conexión una identificación inmediata”. (Huaire, 2017.p.34).

La empatía es lo opuesto de antipatía:

El autor menciona “que el contacto con la otra persona genera placer alegría y satisfacción, la empatía es una actitud positiva que permite establecer relaciones saludables generando una mejor convivencia entre los individuos”. (Huaire, 2017.p.34).

Empatía en psicología:

“La capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona” (Huaire, 2017.p.34).

Empatía con valor:

Álvarez (1995) define “Puede ser vista como un valor positivo que permite a un individuo relacionarse con las demás personas con facilidad y agrado, siendo importante el relacionamiento con los otros para mantener un equilibrio en su estado emocional de vida”. Es decir “La empatía a una persona es comprender ayudar y motivar a otra que atraviesa por un mal momento logrando una mayor colaboración y entendimiento entre los individuos que constituyen una sociedad”. (Álvarez,1995).

Empatía y asertividad:

En primer lugar, asertividad es expresar en el momento propicio y de manera apropiada las ideas y sensaciones tanto positivas como negativas en relación a una situación. Son habilidades de la comunicación que permiten una mejor adaptación social a pesar de que las habilidades presentan diferencias. El individuo asertivo defiende sus propias convicciones en cambio el individuo empático entiende las convicciones de las demás personas a pesar de ello se debe respetar y tolerar todas las ideas que surgen en la discusión con respecto a una situación determinada.

Empatía y simpatía:

“Es un sentimiento de afinidad que atrae e identifica a las personas, conlleva a un individuo a generar armonía y alianza con otro, específicamente es cuando alguien siente estar bien con uno mismo por su forma de ser y sentir”. También señala “La empatía como ya fue dicha anteriormente es la comprensión que siente una persona por otra en una determinada situación”. (Huairé, 2017).

La falta de empatía:

“Puede verse a menudo al observar las reacciones de los demás, cuando una persona esta principalmente centrada en si misma en satisfacer sus deseos y en su propia comodidad no se preocupa por lo que los demás puedan estar sintiendo y no tiene una respuesta empática ante ellos” (Huairé, 2017).

Como desarrollar la empatía:

Observación con más detalle a los demás mientras hablas con ellos, prestándoles toda su atención y observando todos los mensajes que esa persona transfiere esforzándose por ponerse en su lugar y leer lo que siente.

Características de la empatía:**1. Saber escuchar:**

Son las personas empáticas les gusta establecer relaciones enriquecedoras y constructivas (siempre están dispuestos a escuchar al otro y son muy buenos conversadores), por eso cuando alguien está enojado o triste es importante darle la oportunidad para expresar él por qué.

2. Comprender al otro:

Son los sentimientos emocionales e ideas de la otra persona no solo aquello que el otro es capaz de expresar verbalmente sino también todo que manifiesta con sus gestos comportamientos y de decisiones.

3. Identificación con el otro:

“Entender de manera honda y sincera lo que piensa o cree lo que siente o le preocupa lo que lo hace sufrir o alegrarse. Una persona empática puede ponerse en la situación emocional del otro y entender de manera profunda sus sentimientos miedos o creencias”(Huairé,2017).

4. Ser solitarios:

Huairé (2017) menciona que “una persona empática tiene una elevada sensibilidad hacia lo que sienten o padecen las otras personas, por eso la empatía tiene mucho que ver con la solidaridad y con las ganas de ayudar al otro especialmente cuando pasa por una situación de necesidad un ejemplo de esto es ayudar a un amigo que está pasando por un momento difícil”.

5. Ser respetuosos:

Huairé (2017) quiere decir “Ser empáticos también implica respetar al otro en sus sentimientos, ideas, conductas, decisiones y en su forma de ser y afrontar la vida, aunque no estemos de acuerdo ni sea de nuestro agrado. Es un valor fundamental para vivir en sociedad porque nos permite comprender a las otras personas y respetar la forma en que manifiestan sus ideas sentimientos e inquietudes frente al mundo”.

e) Elementos Tangibles

Álvarez (1995) sostiene “se refiere a la apariencia física de las instalaciones, de los equipos, del personal y de los materiales de comunicación utilizados. Si el establecimiento es cómodo, bien ventilado, con suficiente iluminación, bien decorado, el personal está bien aseado y bien vestido, los utensilios utilizados con correctos, las instrucciones e informaciones estáticas claras, el embalaje adecuado y los instrumentos de cobro funcionan correctamente” (p. 10). Quispe (2015) sostiene “forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente” (p. 50).

2.2.3. Satisfacción del Usuario

2.2.3.1. Definición

Salazar (2011)“El interés por realizar estudios de usuarios data de las primeras décadas del siglo pasado, es hasta las dos últimas décadas que ha crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios, sin embargo no se ha enfatizado que el sentido ontológico de nuestra disciplina es precisamente cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios

tienen. El objetivo de este trabajo es establecer la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información que abordan diversos temas. El sentido ontológico de la bibliotecología y de los estudios de la información, antecedentes y definición de usuarios, tendencias metodológicas, modelos teóricos, técnicos e instrumentos de medida y las categorías o las variables determinan la satisfacción de los usuarios”(p.1).

Satisfacción:

“Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, donde las diferentes regiones compensan su potencial energético dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (Navarro, 2012,p,18). “La acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder concierne grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es funcionamiento mental. La mayor o menor sensación de satisfacción depende de la optimización del consumo energético que haga el cerebro, cuándo mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción”, añade el autor “No se debe confundir la satisfacción con la felicidad aunque si es necesario sentir satisfacción para poder entender que es la felicidad plena la que produce inquietud o sufrimiento. No obstante dado que la naturaleza del cerebro y la prioridad de la mente es establecer caminos sinápticos que consuman lo menos posibles. El ser humano siempre tendiera a ir buscando nuevas y mejores maneras de estar satisfechos, por lo que es parte de su naturaleza mantenerse constantemente inquieto y en constante expectativa de peligro, por perder la poca o mucha satisfacción que este experimento en su presente este comprometiendo de esta manera el grado de felicidad final que se obtiene” (Navarro, 2012,p,18).

2.2.3.2. Dimensiones de la satisfacción

a. Satisfacción por la atención médica

Según Barrón (2012) es “la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitario y una medida del resultado y sus intervenciones”.

“La satisfacción por la atención médica, es uno de los pilares en lo que se basa la atención actual para calificar la prestación de servicio de salud de las instituciones. Este concepto

viene desde hace varios años; uno de los pioneros en hablar sobre calidad de los servicios de salud fue el doctor Adevis Donabedian, quien surgió que todos los aspectos teóricos deberían ser reunida en las prácticas para ver al paciente como un todo que necesita de las actividades del personal de salud para su recuperación integral”. (Gonzalez, 2009, p,21).

b. Satisfacción por la parte administrativa

Davis y Newstrom (2003), definen “que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”.

Robbins (2004), “indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales”.

Teorías de la satisfacción

Frederick (2014)

Factores higiénicos: “Relacionados con el contexto laboral como las condiciones de trabajo, el trato de lo superiores o los salarios. Si son positivos la persona no se siente insatisfecho en su trabajo lo cual no implica que generen la motivación necesaria para la consecución de los objetivos deseados por la empresa”.

Factores motivacionales: Son las actividades desafiantes, estimulantes y realmente motivadoras del puesto laboral, se describen como la organización con el objeto de alcanzar los mejores resultados.

Abraham (1954) “Su teoría de la pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir las necesidades más básicas parte inferior de la pirámide de los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados” (p.4).

2.2.4. Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki

El Hospital de Apoyo "Manuel Ángel Higa Arakaki" Satipo es un órgano desconcentrado de la Dirección de la Red de Salud Satipo.

“El Hospital Apoyo Manuel A. Higa Arakaki Satipo, es una institución pública que brinda servicios de salud en forma Integral y especializada, fomenta la promoción y prevención de

la salud, reduciendo los riesgos, daños, recuperando y rehabilitando las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y atención a la persona desde su concepción hasta su muerte” (extraído del portal).

Servicio de salud que brinda.

Medicina general y medicina interna, pediatría, cirugía, traumatología y ortopedia, servicio de neumología, servicio de odontología, servicio de psicología, servicio de nutrición, servicio de tóxico, servicio de hospitalización y especialidad, servicio de emergencia.

Unidad de administración.

Es la unidad orgánica encargada de lograr que el hospital cuente con los recursos humanos, materiales, económicos, así como del mantenimiento.

Promover y aplicar las políticas, normas y programación de gestión y asignamiento de recursos humanos.

Conducir, ejecutar y evaluar los sistemas administrativos de abastecimiento contabilidad, tesorería y las actividades de ejecución presupuestal en el marco de las normas de los sistemas administrativos de abastecimiento.

Identificar y satisfacer las necesidades de recursos humanos del Hospital.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Fiabilidad: “habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable”.

Capacidad de Respuesta: “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. (Fernandez, 2016, p.01).

Seguridad: “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza”. (Fernandez, 2016, p.01).

Empatía: “Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes”. (Fernandez, 2016, p.01).

Elemento Tangibles: “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. (Fernandez, 2016, p.01).

Responsabilidad: es un “valor con que la persona se siente comprometido y tiene el atrevimiento de ayudar a los clientes a resolver los problemas”. (Fernandez, 2016, p.01)

Confiabilidad: “Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado, se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece”. (Fernandez, 2016, p.01).

Compresión: “Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual”. (Fernandez, 2016, p.01).

Competencia: “consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimiento y habilidades del personal de soporte y por supuesto capacidad de los directivos”. (Fernandez, 2016, p.01).

Accesibilidad: Se “refiere a la facilidad de contacto y acercamiento a no hacer esperar a los usuarios, se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación con conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención”. (Fernandez, 2016, p.01).

Credibilidad: “Desempeñar con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, comprende el producto o servicio la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta”. (Fernandez, 2016, p.01).

Cortesía: “Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes lo que infunde confianza, la cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características” (Fernandez, 2016, p.01).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuestas y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki”-Satipo, 2017

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Calidad de servicio</p> <p>La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior". (L. Leonard, R. Bennet, , Brown, 2008 ,Flores , 2014,p,8)</p>	<p>La calidad percibida por los clientes, es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Grado en que pueden reproducirse los resultados obtenidos por un procedimiento de medición cuando se aplica a la misma persona en más de una ocasión, pero en idénticas condiciones (Ramirez,2007,p.01)..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo promedio • No cometen errores 	Ordinal
		<p>Seguridad</p> <p>La actitud y aptitud del personal que coordinan inspiran confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado. (Flores , 2014,p,8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los empleados • Clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes 	
		<p>Elementos Tangibles</p> <p>Es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen su servicio directamente las percepciones sobre la calidad del servicio y segundo indirectamente. (Flores , 2014,p,8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos 	
		<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Cuando se habla del servicio, un factor que cobra gran importancia es la satisfacción al cliente, ya que si este recibe un buen servicio los más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regrese al lugar donde se le atendió y de esta forma que lo recomiende, ganando así la publicidad voz a voz" (Barrón, 2012p,p15).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados están siempre dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiados ocupados 	
		<p>Empatía</p> <p>Para Brusco (2004) "la empatía es una actitud que nace de una sensibilidad particular con el otro; ella no es simplemente una dote natural, sino que se adquiere y educa"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horario de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes 	

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Satisfacción del usuario</p> <p>(Oliver R. L., 1997), menciona que satisfacción es la respuesta de realización del consumidor. Asimismo sostiene “es la percepción de la característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporcione un nivel placentero de realización en relación con el consumo”</p>	<p>(Grande, 2005), afirma que la satisfacción del consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que adquiere con las expectativas que tenía de recibirlos.</p>	<p>Satisfacción por la atención médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad respeto y paciencia. • Atención minuciosa y completa. • Tiempo brindado durante la consulta. • Entender explicaciones sobre enfermedad. • Disposición para resolver preguntas o dudas. • Entender como seguir el tratamiento. 	Ordinal
		<p>Satisfacción por la atención administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Espera hasta entrar al consultorio. • Organización y orden. • Comodidad del consultorio. • Acceso a los medicamentos de acuerdo a la consulta. • Calificación general de la atención administrativa. • Recomendación a pacientes por el trato. 	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método científico: El método que se utilizó en la investigación es el científico que consiste en la recopilación de hechos acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki.

El método hipotético deductivo

(Mejia Mejia, 2016) Define el método hipotético deductivo “La investigación científica es, en estricto sentido, el proceso de producción de conocimiento científico. Para producir este tipo de conocimientos se emplea un método específico”. Añade “El método que más ha influenciado en el desarrollo científico tecnológico de la humanidad es el método hipotético deductivo que, según Popper, es un proceso lógico del pensar que conduce las tareas que cumple el investigador, promovido por su afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad”. Este proceso lógico según el cual discurre el pensamiento, en una nueva versión sintética.

Dicha investigación sobre la calidad de servicio como indica Elías Mejía partió de los conocimientos previos o como sostiene Sampieri de ideas es por ello el uso de estos métodos.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

“La investigación es de tipo teórico porque permite sistematizar conocimiento” (Bunge, 2009) sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

A su vez la investigación es de enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo.

El enfoque de investigación es cuantitativo;(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017) sostiene “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”(P. 4). Así basado en esta concepción la investigación se ha desarrollado con este enfoque cuantitativo iniciando con idea, “planteamiento del problema, revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, visualización del alcance del estudio, elaboración de hipótesis y definición de valores, desarrollo del diseño de investigación, definición y selección de la muestra, recolección de datos, análisis de los datos y elaboración del reporte de resultados” sostiene Hernandez, Fernandez.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación “es descriptivo; porque describe la relación que tienen las variables según el estudio” (Bunge, 2009) por ello la investigación desarrollada es de nivel descriptivo.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

(Rodriguez Gomez & Valdeoriola Roquet, 2016) Acerca del diseño de investigación nos dice “El diseño de investigación es el plan o estrategia proyectada para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio, validar o rechazar las hipótesis y resolver así el problema de investigación definido”. (p.34).

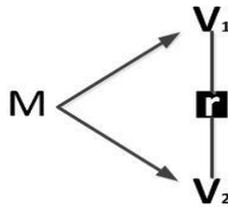
El presente estudio se clasifica dentro del diseño de investigación descriptivo correlacional, de corte transversal:

Descriptivo: según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016, p.120) Porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

Correlacional: Según (Hernández 2016, p.120) “la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Transversal: De acuerdo a (Suarez 2017, p. 137) “Su propósito es describir variables y analizarlas en un momento dado; por lo tanto, recolecta datos en un tiempo único, aunque puede ser en contextos diferentes para compararlos. Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores”.

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional tal como corresponde el siguiente esquema:



Donde:

- M : Muestra en la que se realiza el estudio
- V1 : Observación realizada a la variable calidad de servicio
- V2 : Observación realizada a la variable satisfacción del usuario
- R : Relación que existe entre las variables sometidas a estudio.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

A. población.

La población para (Barreto R., 2016) “es un conjunto de todos los individuos, objetos u observaciones que poseen alguna característica observable en común”.

Podemos entender también que la población es un conjunto de datos que tienen las mismas características en común en este caso va estar compuesto por los usuarios

Se sabe que existen dos tipos de procedimientos para calcular la muestra uno es para poblaciones infinitas y otro para poblaciones finitas.

Poblaciones finitas: Consta de un elemento determinado de elementos, susceptibles de ser contados.

La población de la investigación está constituida por los 140381 usuarios del Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki Satipo.

Cuadro N° 01. Usuarios registrados del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017

CÓDIGO	UNIDADES PRODUCTORA DE SALUD	Total
101002	SALUD AMBIENTAL	175
300101	ANESTESIOLOGÍA	52

300102	TERAPIA DEL DOLOR	25
300301	CIRUGÍA	1675
300401	CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO Y MAXILOFACIAL	45
300505	CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA ONCOLÓGICA	45
300701	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	36
301101	ENFERMEDADES INFECCIOSAS / INFECTOLOGÍA	25
301102	ENFERMEDADES METAXENICAS Y OTRAS TRANSMITIDAS POR VECTORES	5693
301103	ENFERMEDADES ZOONOTICAS	2
301202	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	14449
301203	ENFERMERÍA	16206
301204	INMUNIZACIONES	25516
301501	ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR	715
301604	ECOGRAFÍA GINECO-OBSTETRICA	105
301605	GINECOLOGÍA	2211
301607	GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1508
301612	PLANIFICACIÓN FAMILIAR	6036
301613	MATERNAL PERINATAL	8961
302201	MEDICINA REHABILITACIÓN	1542
302301	ATENCIÓN BÁSICA PARA ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	24
302303	MEDICINA GENERAL	7444
302304	ATENCIÓN INTEGRAL DEL ADOLESCENTE	3670
302401	MEDICINA INTERNA	5218
302802	CONSULTORIO CONTROL TUBERCULOSIS	4905
302803	NEUMOLOGÍA	601
303101	NUTRICIÓN	3765
303202	CONSEJERÍA PLANIFICACIÓN FAMILIAR	402
303203	OBSTETRICIA	12428
303204	PSICOPROFILAXIS	66
303304	ODONTOLOGÍA GENERAL	5268
303401	ATENCIÓN BÁSICA SALUD OCULAR	884
303408	OFTALMOLOGÍA	583
303510	TRAUMATOLOGÍA	1538
303603	OTORRINOLARINGOLOGÍA	20
303707	NEONATOLOGÍA	28
303712	PEDIATRÍA	4233
303802	PSICOLOGÍA	4247
304101	UROLOGÍA	35
Total		140381

Fuente: Datos proporcionados por el Área de Estadística del Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

En el cuadro se observa la cantidad de población que son 140381 usuarios.

B. Muestra.

Según (Barreto R., 2016) la muestra “Es una parte representativa de la población que es seleccionada para ser estudiada, ya que la población es demasiado grande para ser estudiada en su totalidad”

Cuando no es posible medir cada uno de los individuos de una población, tomar una muestra representativa de la misma, el tamaño de la población es igual al tamaño de la muestra por considerarse poblaciones pequeñas

La muestra se calculó en base a la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Leyenda

n= Número de elementos de la muestra

N= Número de elementos del universo

P/Q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno (50/50)

Z²= Valor critico correspondiente al nivel de confianza elegido, siempre se opera con valor sigma 2, luego Z=2.

E= margen de error permitido (determinado por el investigador, en un 5%)

Calculando la muestra obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 140381}{5^2(140381 - 1) + 2^2 \times 50 \times 50} = 383$$

Aplicando la fórmula de la muestra finita se obtuvo 383 usuarios, Reajustando la muestra se aplicó la siguiente formula:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde:

no= Es la muestra ajustada

n= Es la muestra inicial

N= Es la población

Calculamos

$$n = \frac{383}{1 + \frac{383-1}{140381}} = 382$$

Tenemos una muestra ajustada redondeada de 382 usuarios de Satipo.

El tipo de muestreo para seleccionar la muestra fue el muestreo aleatorio simple.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

A. Técnicas

Las principales técnicas que se utilizó para desarrollar el trabajo de investigación son:

Encuesta: Para recoger la información sobre elementos de la calidad de servicio y satisfacción del usuario

Estadística: Aplicado para el análisis de las encuestas realizadas

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

A. Instrumento

Los instrumentos fueron:

Cuestionario: los ítems están relacionados tanto a la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, para luego sistematizarlos mediante técnica estadística. La validez y la confiabilidad del cuestionario

Instrumento 01 cuestionario sobre la calidad de servicio

Validez

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (P. 200).

Mejia (2016) “la validez es una cualidad que consiste en que las pruebas midan lo que pretende medir. Las pruebas deben medir las características específicas de las variables para las cuales fueron diseñadas. Las pruebas que no tienen validez no tienen utilidad alguna. La validez también se le denomina veracidad, exactitud autenticidad, o solidez de la prueba” (P.132)

Validez de expertos

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (P. 204)

Para validar el instrumento sobre la calidad de servicio se ha realizado mediante la validez de expertos.

Cuadro N° 02

Validación por expertos para el análisis de la variable calidad de servicio.

Experto	Puntaje	Valoración
Lic. /Adm. Eusebio Huiman Mondragón	89.55	Puntos
Lic. /Adm. Julio Carrasco Castro	88.64	Puntos
C.P.C. Pablo H. Córdor Figueroa	86.36	Puntos
C.P.C. Deysi Karina Hilario Torres	90	Puntos
Dr. Roger Mendoza Contreras	85.91	Puntos
Promedio	88.09	Puntos

Fuente: elaboración propia

Se observó y comparó el resultado de la validez por experto en el cual se tiene un promedio de 88.09 puntos significa que se encuentra por encima de 80 lo cual se califica de adecuado y se prosigue con la aplicación del instrumento.

Validez de constructo

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) “la validez de constructo debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente”.

Los procedimientos estadísticos apuntan a establecer probabilísticamente grupos de ítems que deberán ser definidos como dimensiones. “Estas dimensiones deben ser conceptualizadas de manera consensuada para otorgarles el carácter de útiles y científicamente válidos, por cuanto no existen una prueba patrón”(Hernandez, 2016, p.67). Si los dominios se han construido teóricamente, la estadística corrobora la idoneidad de estas agrupaciones.

La validez de constructo hace referencia a la agrupación probabilística que se hacen entre los ítems y luego sea agrupado de acuerdo a los índices. Hace referencia cada uno de los dominios con el total.

Cuadro N° 03

Validación por constructo para el análisis de la variable calidad de servicio

		Índice de calidad de servicio	índice de capacidad de respuesta	índice de empatía	índice de elementos tangibles	índice de seguridad	índice de fiabilidad
Índice de calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,890**	,873**	,849**	,870**	,882**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	382	382	382	382	382	382
índice de capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,890**	1	,721**	,677**	,787**	,717**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	382	382	382	382	382	382
índice de empatía	Correlación de Pearson	,873**	,721**	1	,650**	,690**	,722**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	382	382	382	382	382	382
índice de elementos tangibles	Correlación de Pearson	,849**	,677**	,650**	1	,704**	,701**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	382	382	382	382	382	382
índice de seguridad	Correlación de Pearson	,870**	,787**	,690**	,704**	1	,659**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	382	382	382	382	382	382
índice de fiabilidad	Correlación de Pearson	,882**	,717**	,722**	,701**	,659**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	382	382	382	382	382	382

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

Existe una buena correlación dominio total, por cuanto los items tiene una validez de constructo de dominio total puesto que el instrumento es una adaptación.

Por lo tanto cada uno de los dominios tiene una buena correlación por lo tanto la validez de constructo respecto a la variable calidad de servicio es significativo a un nivel de 0.00.

Confiabilidad

Según (Mejía Mejía, 2016) sostiene respecto a la confiabilidad “Se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que

el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado”.(p.137).

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) también sostiene que “la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

Para la confiabilidad se ha trabajado con 382 usuarios a ellos se le aplicó el instrumento de la calidad de servicio para luego interpretar con el baremo de confiabilidad.

Cuadro N° 04. Baremo para evaluar el índice de consistencia (alfa de Cronbach)

Intervalos	Categorías
[0.8 a 1.00]	Alta
[0.6 a 0.8. [Buena
[0.4 a 0.8[Moderada
[0.2 a 0.4[Baja
[0.0 a 0.2[Muy baja

Fuente: Instrumentos de investigación. Ruiz Bolívar, C. (2002).

Si “se trata de un valor cercano a la unidad, se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes” (Bolívar,2002). Añade “Si su valor está por debajo de 0.8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevara a conclusiones equivocados”.

Cuadro N° 05.

Resumen de procesamiento de casos de la variable calidad de servicio.

	No	%
Válido	382	100.0
Exclusivo	00	0.0
Total	382	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En este cuadro se observó que no existe exclusión de ningún tipo de dato.

Cuadro N° 06.

Estadística de confiabilidad de la variable calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	22

Como se muestra en los resultados el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach es de $0.939 > 0.8$ mínimo; significa que el instrumento tiene una muy alta confiabilidad.

Instrumento 02 cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Validez

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (P. 200).

Mejia (2016) “la validez es una cualidad que consiste en que las pruebas midan lo que pretende medir. Las pruebas deben medir las características específicas de las variables para las cuales fueron diseñadas. Las pruebas que no tienen validez no tienen utilidad alguna. La validez también se le denomina veracidad, exactitud autenticidad, o solidez de la prueba” (P.132).

Validez de expertos

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (P. 204)

Para validar el instrumento sobre la satisfacción del usuario se ha realizado mediante la validez de expertos.

Cuadro N° 07

Validación por expertos para el análisis de la variable satisfacción del usuario.

Experto	Puntaje	Valoración
Lic. /Adm. Eusebio Huiman Mondragón	89.55	Puntos
Lic. /Adm. Julio Carrasco Castro	88.64	Puntos
C.P.C. Pablo H. Córdor Figueroa	86.36	Puntos
C.P.C. Deysi Karina Hilario Torres	90	Puntos
Dr. Roger Mendoza Contreras	85.91	Puntos
Promedio	88.09	Puntos

Fuente: elaboración propia.

Se observó y comparó el resultado de la validez por experto en el cual se tuvo un promedio de 88.09 puntos significa que se encuentra por encima de 80 lo cual se califica de adecuado y se prosigue con la aplicación del instrumento.

Validez de constructo

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) “la validez de constructo debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente”.

“Los procedimientos estadísticos apuntan a establecer probabilísticamente grupos de ítems que deberán ser definidos como dimensiones. Estas dimensiones deben ser conceptualizadas de manera consensuada para otorgarles el carácter de útiles y científicamente válidos, por cuanto no existen una prueba patrón”.(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017,p.334).

Si los dominios se han construido teóricamente, la estadística corrobora la idoneidad de estas agrupaciones.

La validez de constructo hace referencia a la agrupación probabilística que se hacen entre los ítems y luego sea agrupado de acuerdo a los índices. Hace referencia cada uno de los dominios con el total.

Cuadro N° 08

Validación por constructo para el análisis de la variable de la satisfacción del usuario

		índice de satisfacción del usuario	índice de atención médica	índice de atención administrativa
índice de satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	1	0,936**	0,947**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000
	N	382	382	382
índice de atención médica	Correlación de Pearson	0,936**	1	0,773**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000
	N	382	382	382
índice de atención administrativa	Correlación de Pearson	0,947**	0,773**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
	N	382	382	382

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

Existe una buena correlación dominio total por cuanto los ítems tienen una validez de constructo de dominio total puesto que el instrumento es una adaptación.

Por lo tanto cada uno de los dominios tiene una buena correlación por lo tanto la validez de constructo respecto a la variable satisfacción del usuario, es significativo a un nivel de 0.00.

Confiabilidad

Según (Mejía Mejía, 2016) sostiene respecto a la confiabilidad “Se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado”.(p.137).

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2017) también sostiene que “la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

Para la confiabilidad se ha trabajado con 382 usuarios a ellos se le aplicó el instrumento de la satisfacción del usuario para luego interpretar con el baremo de confiabilidad.

Cuadro N° 09. Baremo para evaluar el índice de consistencia (alfa de Cronbach)

Intervalos	Categorías
[0.8 a 1.00]	Alta
[0.6 a 0.8.]	Buena
[0.4 a 0.8[Moderada
[0.2 a 0.4[Baja
[0.0 a 0.2[Muy baja

Fuente: Instrumentos de investigación. Ruiz Bolívar, C. (2002).

Si “se trata de un valor cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes” (Bolívar,2002). De la misma manera “Si su valor está por debajo de 0.8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevara a conclusiones equivocadas” (Bolívar,2002).

Cuadro N° 10.

Resumen de procesamiento de casos de la variable satisfacción del usuario.

		N	%
Casos	Válido	382	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	382	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En este cuadro se observó que no existe exclusión de ningún tipo de dato.

Cuadro N° 11.

Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	12

Como se muestra en los resultados el coeficiente de confiabilidad de Alfa Cronbach es de $0.907 > 0.8$ mínimo; significa que el instrumento tiene una muy alta confiabilidad.

3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (MODELO)

- Se realizarán los cálculos de la estadística inferencial para cada uno de las variables.
- Una vez hecho los cálculos se procedió a los cálculos con los estadísticos.
- Se calcularon la significancia de cada uno de las relaciones.
- Se diseñó un modelo para la toma de decisión con respecto a la contratación de la data de las hipótesis.
- Una vez elaborado los modelos se toma la data para poder calcular los coeficientes.
- Luego, se redactó las conclusiones en base a lo aceptado o negado en la toma de decisión.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Las técnicas de procesamiento para el análisis de datos se han realizado de la siguiente manera:

Para el *cuestionario 01*. La variable calidad de servicio basado en el modelo SERVQUAL que corresponde a Parasuraman Zeithaml y Berry, tiene cinco dimensiones de acuerdo a la escala de Likert a si mismo se encuentra dividido en las siguientes dimensiones.

La dimensión fiabilidad comprende los siguientes ítems.

1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad

La dimensión capacidad de respuesta comprende los siguientes ítems

6	La atención en caja o en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) es rápida.
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido
9	La atención en farmacia es rápida.

La dimensión seguridad comprende los siguientes ítems

10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad
11	El medico la realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema atención.
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza

La dimensión empatía comprende los siguientes ítems.

14	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia
15	El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud.
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o el resultado de la atención
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.

La dimensión de elementos tangibles comprende los siguientes ítems.

19	Los carteles letreros y flechas de consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sin cómodos

El escalamiento de Likert según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) es “conjunto de items que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reaccion del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238), en la presente investigacion se a utilizado el siguiente escalamiento.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Baremos.

La baremación para efectos de la interpretación de resultados de la variable calidad de servicio se presenta con la finalidad de ubicar e interpretar las categorías de la variable y sus dimensiones, para transformar se ha utilizado el programa SPSS versión 25 siendo la corrida de la data con el siguiente procedimiento que se muestra.

Variable calidad de servicio

```
COMPUTE
Calidad de servicio
=mean(itm01,itm02,itm03,itm04,itm05,itm06,itm07,itm08,itm09,itm10,itm11
,itm12,itm13,itm14,itm15,itm16,itm17,itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Calidaddeservicio.
RECODE Calidaddeservicio (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Calidadde servicio.
VARIABLE LABELS Calidadde servicio 'Calidaddeservicio (agrupado)'.
FORMATS Calidadde servicio (F5.0).
VALUE LABELS Calidadde servicio 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy
buena'.
VARIABLE LEVEL Calidaddeservicio (ORDINAL).
EXECUTE.
```

Para la transformación automático de los valores de la variable, los ítems que corresponden a esta dimensión se agruparon con el Spss25 dándole la función transformar seguido de la ejecución variable objetivo y pasar a la ventana de la consola los ítems correspondientes. Luego, el recorrido fue transformar y agrupación visual en el que se limitaron las categorías para finalmente redefinir.

Dimensión: Fiabilidad

```
COMPUTE
Fiabilidad
= mean (itm01, itm02, itm03, itm04, itm05).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Fiabilidad.
RECODE Fiabilidad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Fiabilidad.
VARIABLE LABELS Fiabilidad 'Fiabilidad (agrupado)'.
FORMATS Fiabilidad (F5.0).
VALUE LABELS Fiabilidad 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Fiabilidad (ORDINAL).
EXECUTE.
```

En esta definición de fiabilidad se agruparon los ítems y luego se procedió a la transformación indicando las cuatro categorías de muy mala, mala, buena y muy buena respectivamente.

Dimensión: Capacidad de respuesta

```
COMPUTE
Capacidad de respuesta
= mean(itm06,itm07,itm08,itm09).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadde respuesta.
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuesta 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadde respuesta (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadde respuesta 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
```

```
VARIABLE LEVEL Capacidadderespuesta (ORDINAL) .  
EXECUTE.
```

La dimensión capacidad de respuesta al inicio tuvo los 5 dimensiones de tipo escala de Likert y para mayor interpretación de los resultados se ha procedido a la agrupación de los ítems y luego, a la transformación de cinco categorías a cuatro categorías como se indicó en el recorrido.

Dimensión: Seguridad

```
COMPUTE  
Seguridad  
= mean (itm10,itm11,itm12,itm13) .  
EXECUTE.  
* Agrupación visual.  
*Seguridad.  
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU  
4=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridad.  
VARIABLE LABELS Seguridad 'Seguridad (agrupado)'.  
FORMATS Seguridad (F5.0).  
VALUE LABELS Seguridad 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.  
VARIABLE LEVEL Seguridad (ORDINAL).  
EXECUTE.
```

Para la transformación automático de la dimensión seguridad, los ítems que corresponden a esta dimensión se agruparon con el Spss25 dándole la función transformar seguido de la ejecución variable objetivo y pasar a la ventana de la consola los ítems correspondientes. Luego, el recorrido fue transformar y agrupación visual en el que se limitaron las categorías para finalmente llegar a obtener cuatro categorías.

Demisión: Empatía

```
COMPUTE  
Empatía  
=mean(itm14,itm15,itm16,itm17,itm18) .  
EXECUTE.  
* Agrupación visual.  
*Empatía.  
RECODE Empatía (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)  
(LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Empatía.  
VARIABLE LABELS Empatía 'Empatía (agrupado)'.  
FORMATS Empatía (F5.0).  
VALUE LABELS Empatía 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.  
VARIABLE LEVEL Empatía (ORDINAL).  
EXECUTE.
```

Los ítems que corresponden a la dimensión empatía se agruparon con el Spss25 dándole la función transformar seguido de la ejecución variable objetivo y pasar a la ventana de la consola los ítems correspondientes. Luego, el recorrido fue transformar y agrupación visual en el que se limitaron las categorías para finalmente llegar a obtener cuatro categorías.

Dimensión: elementos tangibles.

```

COMPUTE
Tangible
= mean (itm19, itm20, itm21, itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Tangible.
RECODE Tangible (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Tangible.
VARIABLE LABELS Tangible 'Tangible (agrupado)'.
FORMATS Tangible (F5.0).
VALUE LABELS Tangible 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Tangible (ORDINAL).
EXECUTE.
    
```

Los ítems que corresponden a la dimensión tangible se agruparon con el Spss25 dándole la función transformar seguido de la ejecución variable objetivo y pasar a la ventana de la consola los ítems correspondientes. Luego, el recorrido fue transformar y agrupación visual en el que se limitaron las categorías para finalmente llegar a obtener cuatro categorías como se observó la corrida de la data.

En base a estos procedimientos se ha llegado a construir el siguiente baremo

Cuadro N° 12

Baremo para el análisis de la variable calidad de servicio

Categorías	Intervalos	Unidad de medida
Muy buena	[4.00 – 5.00]	Puntos
Buena	[3.00 – 4.00[Puntos
Mala	[2.00 – 3.00[Puntos
Muy mala	[1.00 – 2.00[Puntos

Fuente elaboración propia.

Para el *cuestionario 02*. La variable satisfacción del usuario está conformado por 12 ítems como sigue:

23	¿Qué tanta confianza le inspira su médico?
24	¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado su médico?
25	¿El tiempo que le brinda su médico durante la consulta es adecuado?
26	¿Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su médico sobre su enfermedad?
27	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?

28	¿Qué tan claro le ha quedado como seguir el tratamiento que le indicó su médico?
29	¿Califica si el tiempo es adecuado desde que le entrega el cupo a la técnica hasta que entra al consultorio?
30	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada
31	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido
32	¿Qué tan fácil es encontrar y pagar los medicamentos que le viene recetando su médico?
33	califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le ha brindado los administrativos
34	¿Le recomendaría a otra persona que acuda a este consultorio?

De la misma manera el escalamiento de Likert según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2017) es “conjunto de items que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reaccion del sujeto en tres, cinco o siete categorias” (p.238), en la presente investigacion tambien como en el caso anterior se ha utilizado el siguiente escalamiento.

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

Baremos.

La corrida estadística de la data se ha seguido transformando y particionando con el programa SPSS versión 25 correspondiente a la satisfacción del usuario.

Variable Satisfacción del usuario

```

COMPUTE Satisfacción del Usuario
=mean(itm23,itm24,itm25,itm26,itm27,itm28,itm29,itm30,itm31,itm32,itm33
,itm34).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Satisfacción del usuario.
RECODE Satisfacción del usuario (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU
3=2) (LO THRU 4=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO
Satisfacción del usuario.
VARIABLE LABELS Satisfacción del usuario 'Satisfacción del usuario
(agrupado)'.
FORMATS Satisfacción del usuario (F5.0).
VALUE LABELS Satisfacción del usuario 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Satisfacción del usuario (ORDINAL).

```

A partir de esta corrida se ha determinado el siguiente baremo.

Cuadro N° 13

Baremo para el análisis de la variable satisfacción del usuario

Categorías	Intervalos	Unidad de medida
Muy buena	[4.00 – 5.00]	Puntos
Buena	[3.00 – 4.00[Puntos
Mala	[2.00 – 3.00[Puntos
Muy mala	[1.00 – 2.00[Puntos

Fuente elaboración propia.

Los datos que se han obtenido del instrumento se han llevado al programa Excel para luego pasar al SPSS 25 y generar las tablas, graficas e interpretarlas.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS E INTERPRETACIÓN.

4.2.1. Descripción de las variables y dimensiones

Para la descripción de los resultados se ha tomado en cuenta la variable calidad de servicio seguido de sus dimensiones como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía seguido de la variable satisfacción del usuario

Variable: Calidad de Servicio

Tabla N° 01

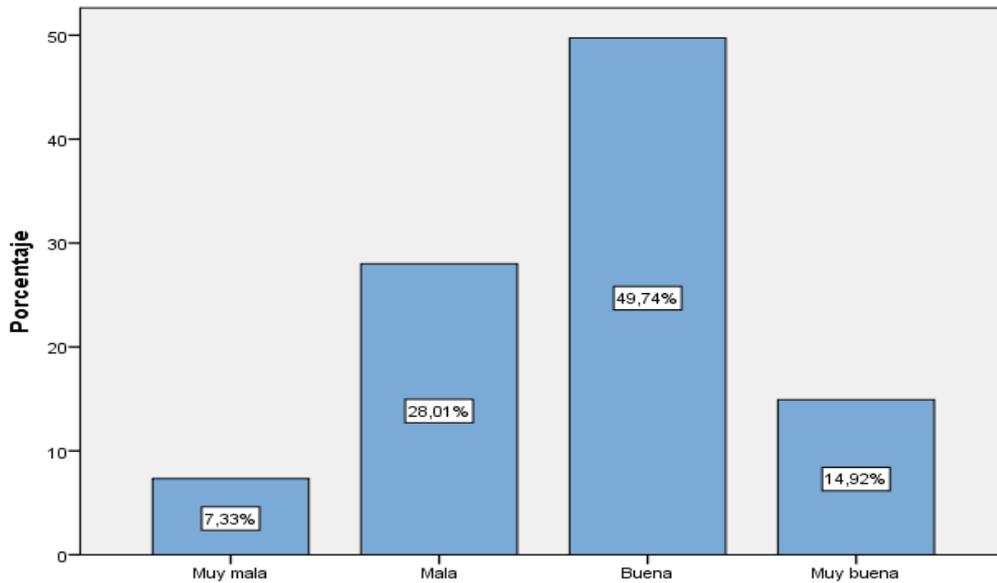
Distribución de usuarios según la variable calidad de servicio
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	28	7,3	7,3
Mala	107	28,0	28,0
Buena	190	49,7	49,7
Muy buena	57	14,9	14,9
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 01

Distribución de usuarios según la variable calidad de servicio
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 01 respecto de la variable calidad de servicio se observa que el 7,3% (28) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 28% (107) usuarios respondieron mala, el 49,7% (190) usuarios respondieron buena y finalmente el 14,9% (57) usuarios respondieron muy buena. Por lo tanto en la tabla de figura mostrada se observa que algunos usuarios perciben que la calidad de servicio no es favorable y otro porcentaje ligeramente mayor al 49,7 % percibe que la calidad de servicio es adecuado.

Variable: Satisfacción del Usuario

Tabla N° 02

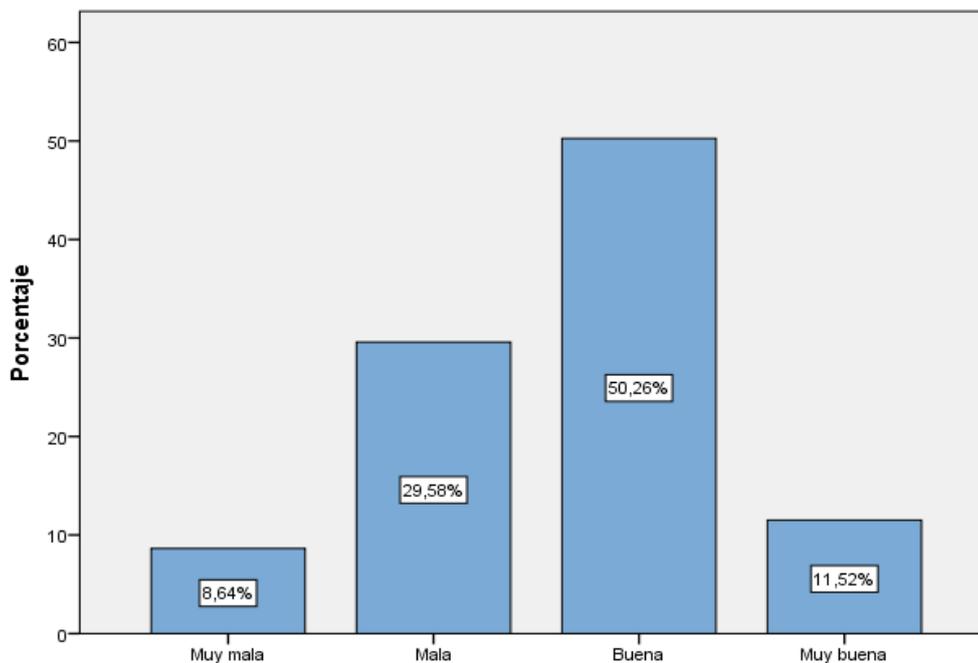
Distribución de usuarios según la variable satisfacción del usuario
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	33	8,6	8,6
Mala	113	29,6	29,6
Buena	192	50,3	50,3
Muy buena	44	11,5	11,5
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 02

Distribución de usuarios según la variable satisfacción del usuario
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 02 respecto de la variable satisfacción del usuario se observa que el 8.6% (33) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 29,6%(113) usuarios respondieron mala, el 50,3% (192) usuarios respondieron buena y finalmente el 11,5% (44) usuarios respondieron muy buena.

Dimensión:

Dimensión: Fiabilidad

Tabla N° 03

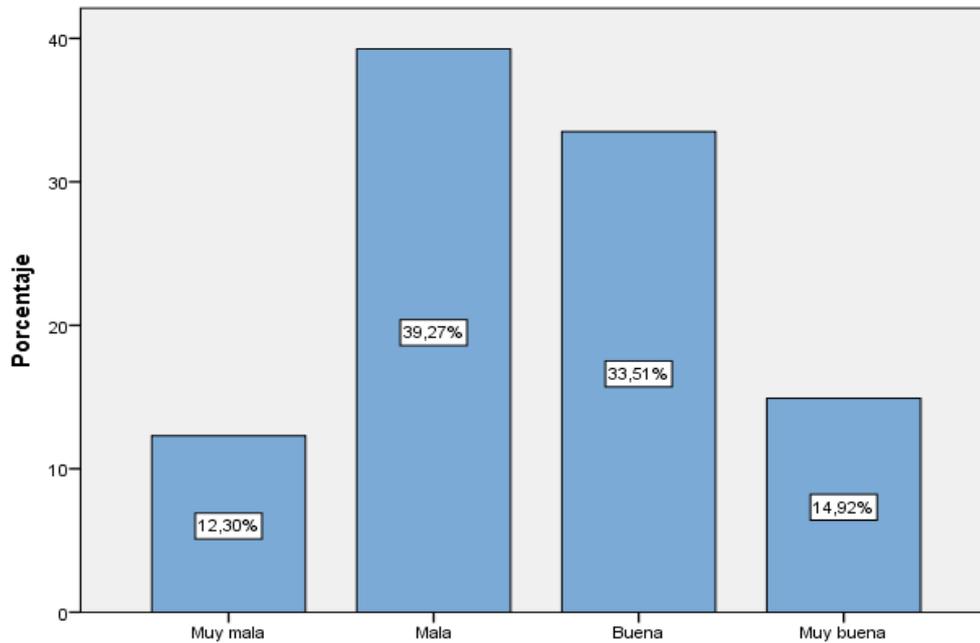
Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	47	12,3	12,3
Mala	150	39,3	39,3
Buena	128	33,5	33,5
Muy buena	57	14,9	14,9
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 03

Distribución de usuarios según la dimensión fiabilidad
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 03 respecto de la dimensión fiabilidad se observa que el 12,3% (47) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 39,3% (150) usuarios respondieron mala, el 33,5% (128) usuarios respondieron buena y finalmente el 14,9% (57) de los usuarios respondieron muy buena.

Dimensión: Seguridad

Tabla N° 04

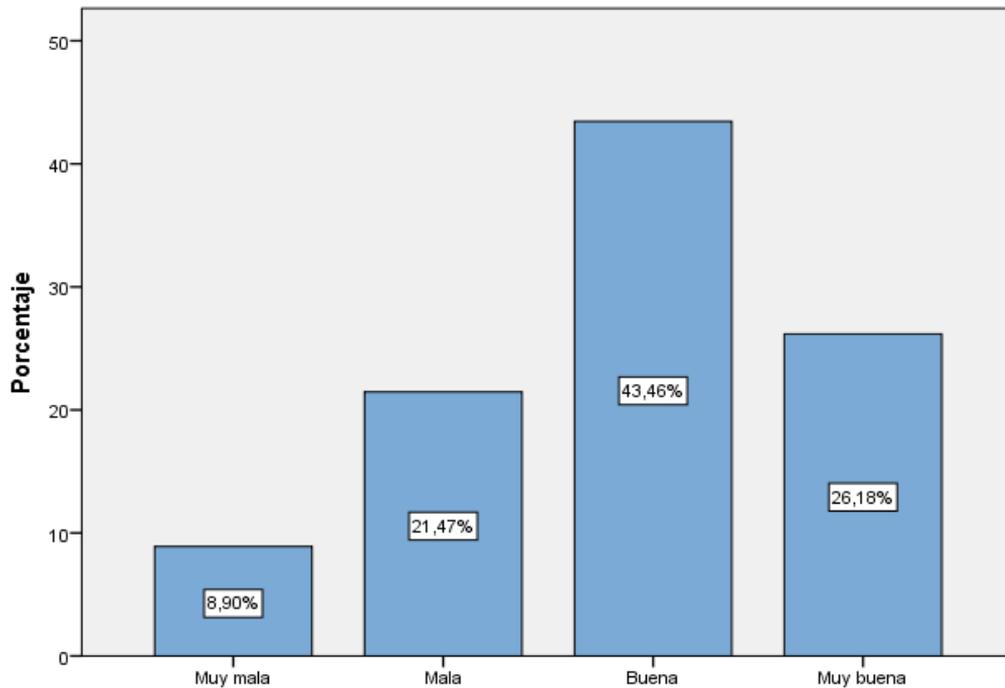
Distribución de usuarios según la dimensión seguridad
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	34	8,9	8,9
Mala	82	21,5	21,5
Buena	166	43,5	43,5
Muy buena	100	26,2	26,2
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 04

Distribución de usuarios según la dimensión seguridad
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 04 respecto de la dimensión seguridad se observa que el 8,9% (34) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 21,5% (82) usuarios respondieron mala, el 43,5% (166) usuarios respondieron buena y finalmente el 26,2% (100) usuarios respondieron muy buena.

Dimensión: Elementos tangibles

Tabla N° 05

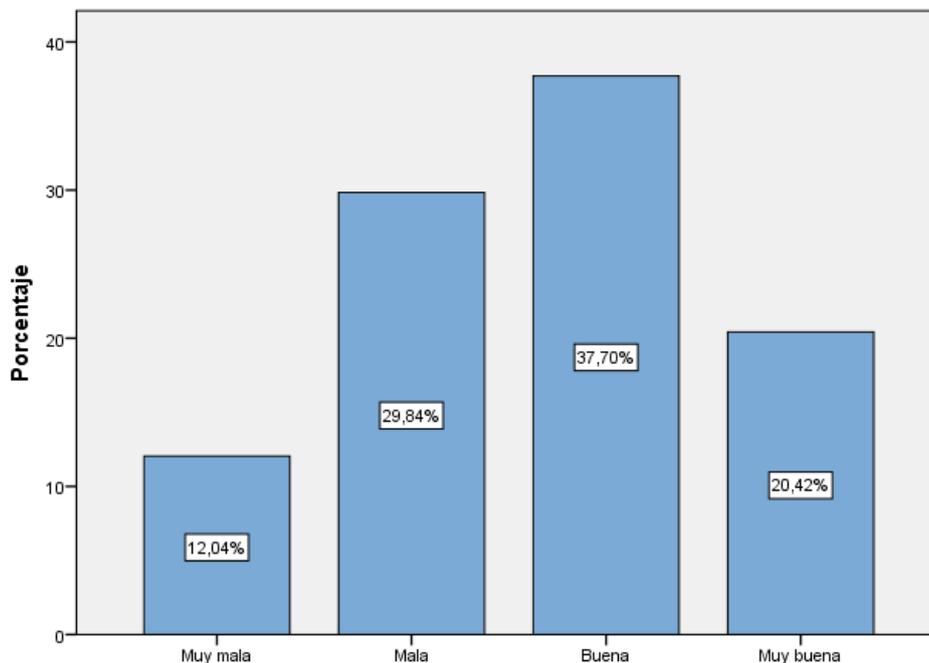
Distribución de usuarios según la dimensión elementos tangible
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Tangible	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	46	12,0	12,0
Mala	114	29,8	29,8
Buena	144	37,7	37,7
Muy buena	78	20,4	20,4
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 05

Distribución de usuarios según la dimensión elementos tangible
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 05 respecto de la dimensión elementos tangible se observa que el 12% (46) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 29,8%(114) usuarios respondieron mala, el 37,7% (144) usuarios respondieron buena y finalmente el 20,4% (78) usuarios respondieron muy buena.

Dimensión: Empatía

Tabla N° 06

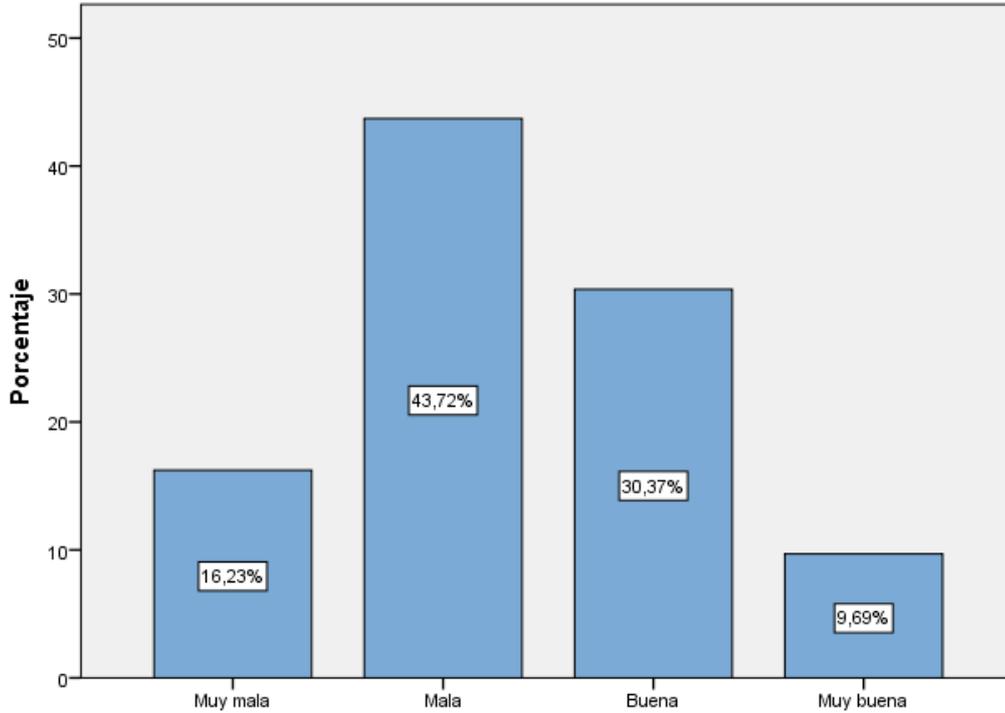
Distribución de usuarios según la dimensión empatía
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Empatía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	62	16,2	16,2
Mala	167	43,7	43,7
Buena	116	30,4	30,4
Muy buena	37	9,7	9,7
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 06

Distribución de usuarios según la dimensión empatía
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 06 respecto de la dimensión empatía se observa que el 16,2% (62) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 43,7%(167) usuarios respondieron mala, el 30,4% (116) usuarios respondieron buena y finalmente el 9,7% (37) de los usuarios.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla N° 07

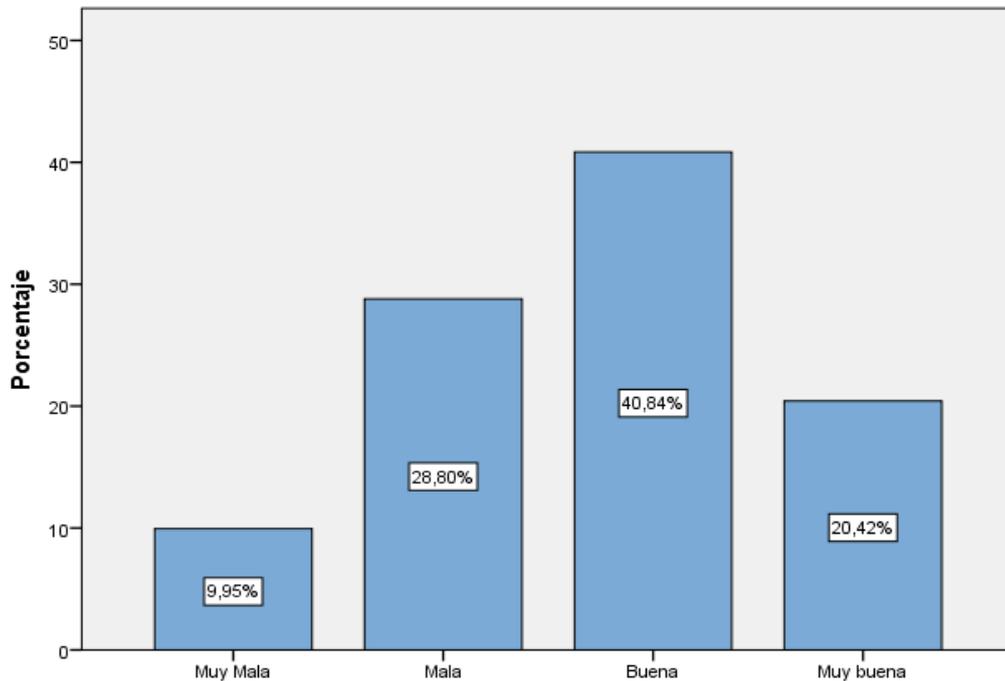
Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy mala	38	9,9	9,9
Mala	110	28,8	28,8
Buena	156	40,8	40,8
Muy buena	78	20,4	20,4
Total	382	100,0	100,0

Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Grafica N° 07

Distribución de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta
Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del hospital

Interpretación:

En la tabla y grafica N° 07 respecto de la dimensión capacidad de respuesta se observa que el 9,9% (38) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 28,8% (110) usuarios respondieron mala, el 40,8% (156) usuarios respondieron buena y finalmente el 20,4% (78) de los usuarios respondieron muy buena.

4.2.2. Prueba de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna

Ho: No existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Ha: Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 02. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Paso 03. Selección de la estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere medir entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de valores. Por lo tanto, se asume la prueba de correlación de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con Spss 25

Tabla N° 08

Correlación de Spearman, ρ (rho) de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” Calculado es ρ (rho)= 0. 800

El P-Value= 0.00

Si el valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Por lo tanto: En la investigación se concluye que existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 05. Interpretación del valor de “Rho de Spearman” en:

Intervalos	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman $\rho(\text{rho})= 0.800$ se encuentra entre los intervalos de 0.80 y 1.00 este resultado nos indica que hay muy buena correlación.

Por lo tanto: Existe correlación significativa, muy buena correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Además:

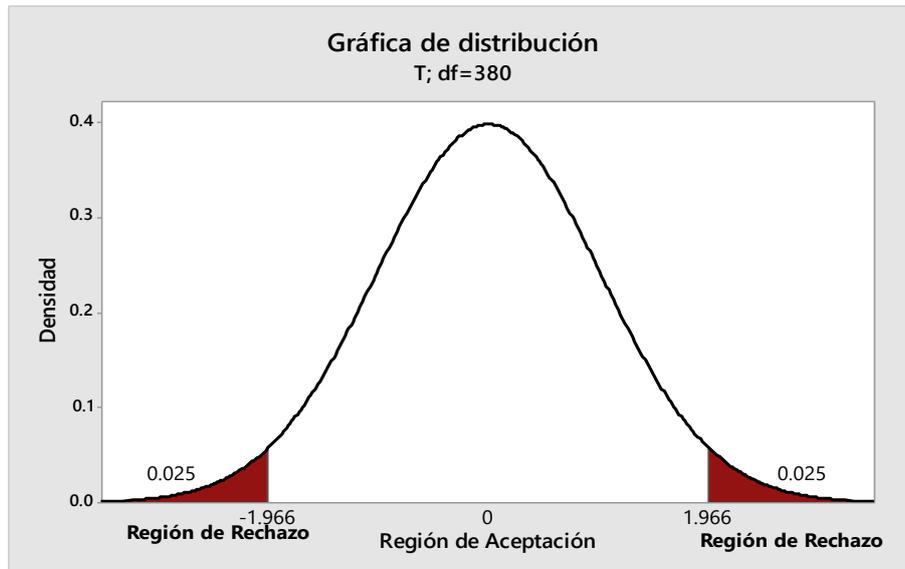
Paso 06 Calculando la t calculada.

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Datos: $N= 382$; $r = 0.80$

$$t = \frac{0.80\sqrt{382-2}}{\sqrt{1-0.80^2}}$$

$tc = 25.99$



Como la t - calculada es mayor que la t - teórica o sea $t_{calculada} > t_{teórica}$ ($25.99 > 1.96$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Paso 07 Decisión:

Existe correlación significativa, muy buena correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho}) = 0.800$, $\alpha = 0.05$ y $t_{calculada} = 25.99$.

Hipótesis Específico 01

Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna

H₀: No existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

H_a: Existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 02. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Paso 03. Selección de la estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere medir entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de valores. Por lo tanto, se asume la prueba de correlación de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con Spss 25

Tabla N° 09

Correlación de Spearman, $\rho(\text{rho})$ de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” Calculado es $\rho(\text{rho})= 0.683$

El P-Value= 0.00

Si el valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Por lo tanto: En la investigación se concluye que existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Paso 05. Interpretación del valor de “Rho de Spearman” en:

Intervalos	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman $\rho(\text{rho})= 0.683$ se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79 este resultado nos indica que hay buena correlación.

Por lo tanto: Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Además:

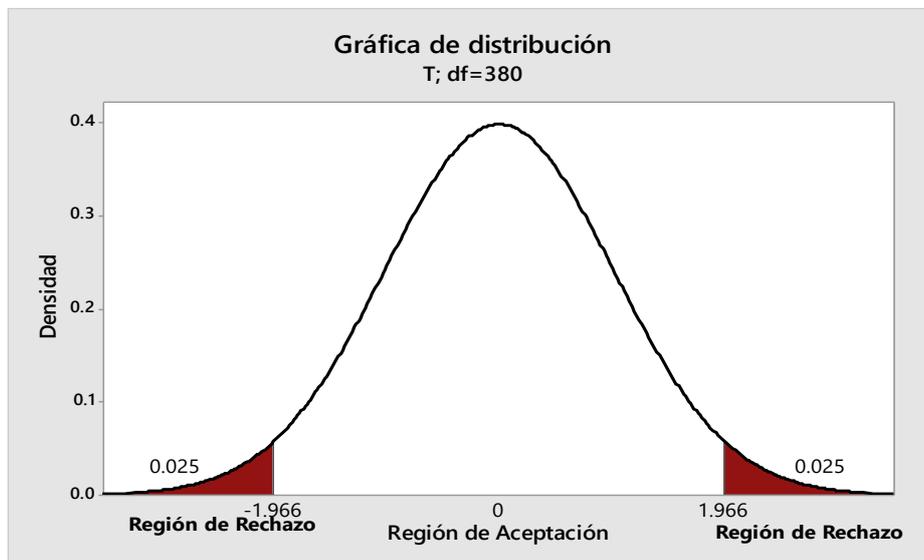
Paso 06 Calculando la t calculada.

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Datos: $N= 382$; $r = 0.683$

$$t = \frac{0.683\sqrt{382-2}}{\sqrt{1-0.683^2}}$$

$t_c = 18.22$



Como la t - calculada es mayor que la t - teórica o sea $t_{calculada} > t_{teórica}$ ($18.22 > 1.966$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Paso 07 Decisión:

Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.683$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 18.22$.

Hipótesis Específico 02

Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna

H₀: No existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

H_a: Existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 02. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Paso 03. Selección de la estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere medir entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de valores. Por lo tanto, se asume la prueba de correlación de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con Spss 25

Tabla N° 10

Correlación de Spearman, ρ (rho) de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” Calculado es $\rho(\text{rho})= 0.741$

El P-Value= 0.00

Si el valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Por lo tanto: En la investigación se concluye que existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Paso 05. Interpretación del valor de “Rho de Spearman” en:

Intervalos	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman $\rho(\text{rho})= 0.741$ se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79 este resultado nos indica que hay buena correlación.

Por lo tanto: Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Además:

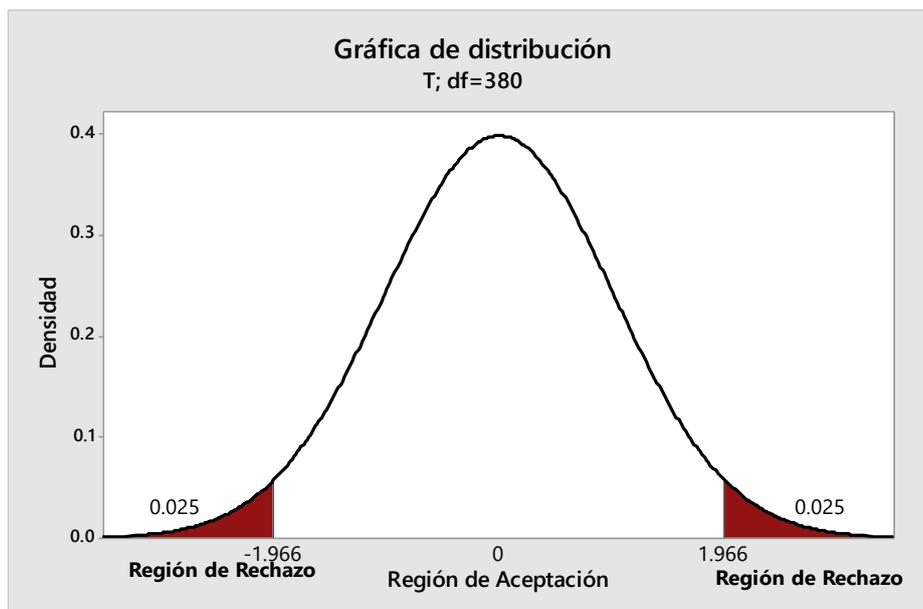
Paso 06 Calculando la t calculada.

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Datos: $N= 382$; $r = 0.741$

$$t = \frac{0.741\sqrt{382-2}}{\sqrt{1-0.741^2}}$$

$tc = 21.51$



Como la t - calculada es mayor que la t - teórica o sea $t_{calculada} > t_{teórica}$ ($21.51 > 1.966$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Paso 07 Decisión:

Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho}) = 0.741$, $\alpha = 0.05$ y $t_{calculada} = 21.51$

Hipótesis Específico 03

Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017.

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna

H_0 : No existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

H_a : Existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 02. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Paso 03. Selección de la estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere medir entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de valores. Por lo tanto, se asume la prueba de correlación de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con Spss 25

Tabla N° 11
Correlación de Spearman, ρ (rho) de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,585**
		N	382
Satisfacción del usuario (agrupado)	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,585**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	382

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

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” Calculado es ρ (rho)= 0. 585

El P-Value= 0.00

Si el valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Por lo tanto: En la investigación se concluye que existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Paso 05. Interpretación del valor de “Rho de Spearman” en:

Intervalos	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman $\rho(\text{rho})= 0.585$ se encuentra entre los intervalos de 0.40 y 0.59 este resultado nos indica que hay moderada correlación.

Por lo tanto: Existe correlación significativa, moderada correlación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Además:

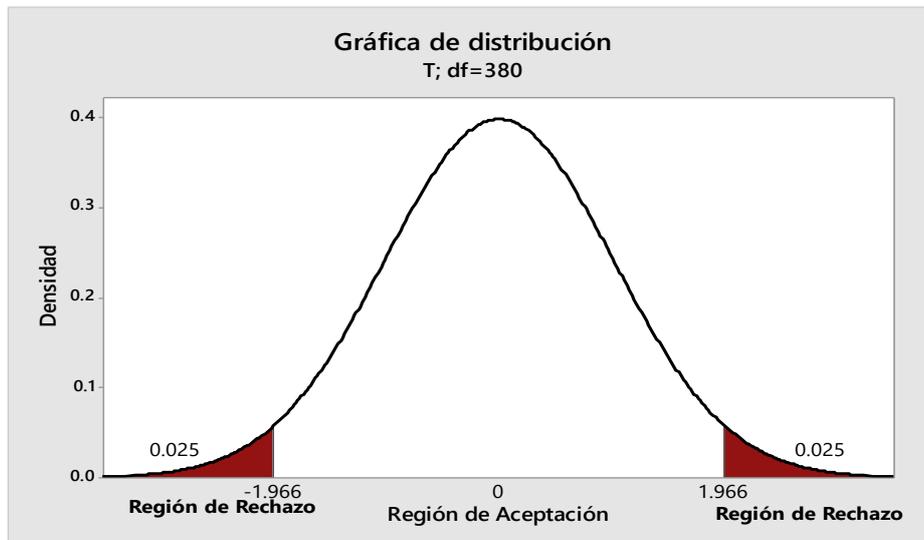
Paso 06 Calculando la t calculada.

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Datos: $N= 382$; $r = 0.585$

$$t = \frac{0.585\sqrt{382-2}}{\sqrt{1-0.585^2}}$$

$t_c = 14.06$



Como la t - calculada es mayor que la t - teórica o sea $t_{calculada} > t_{teórica}$ ($14.06 > 1.966$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Paso 07 Decisión:

Existe correlación significativa, moderada correlación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.585$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 14.06$

Hipótesis Específico 04

Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017.

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna

Ho: No existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Ha: Existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 02. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Paso 03. Selección de la estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere medir entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de valores. Por lo tanto, se asume la prueba de correlación de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con Spss 25

Tabla N° 12

Correlación de Spearman, ρ (rho) de la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción del usuario)	
Rho de Spearman	Empatía (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” Calculado es $\rho(\text{rho})= 0.692$

El P-Value= 0.00

Si el valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Por lo tanto: En la investigación se concluye que existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Paso 05. Interpretación del valor de “Rho de Spearman” en:

Intervalos	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman $\rho(\text{rho})= 0.692$ se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79 este resultado nos indica que hay buena correlación.

Por lo tanto: Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Además:

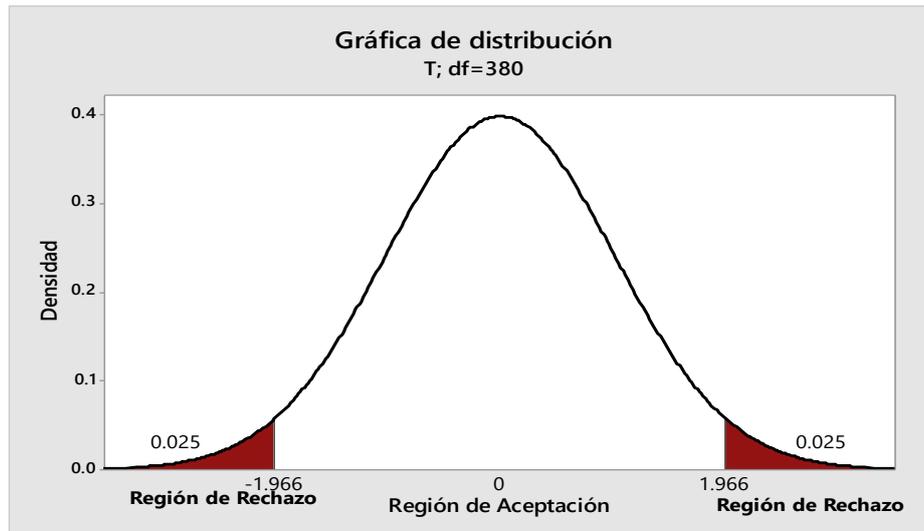
Paso 06 Calculando la t calculada.

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Datos: $N= 382$; $r = 0.692$

$$t = \frac{0.692\sqrt{382-2}}{\sqrt{1-0.692^2}}$$

$tc = 18.69$



Como la t - calculada es mayor que la t - teórica o sea $t_{calculada} > t_{teórica}$ ($18.69 > 1.966$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna

Paso 07 Decisión:

Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho}) = 0.692$, $\alpha = 0.05$ y $t_{calculada} = 18.69$.

Hipótesis Específico 05

Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna

H_0 : No existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

H_a : Existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017.

Paso 02. Establecer el nivel de significancia.

El nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$.

Paso 03. Selección de la estadística de prueba

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere medir entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de valores. Por lo tanto, se asume la prueba de correlación de Spearman.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con Spss 25

Tabla N° 13
Correlación de Spearman, ρ (rho) de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” Calculado es ρ (rho)= 0. 743

El P-Value= 0.00

Si el valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Por lo tanto: En la investigación se concluye que existe correlación significativa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Paso 05. Interpretación del valor de “Rho de Spearman” en:

Intervalos	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman $\rho(\text{rho})= 0.743$ se encuentra entre los intervalos de 0.60 y 0.79 este resultado nos indica que hay buena correlación.

Por lo tanto: Existe correlación significativa, moderada correlación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017

Además:

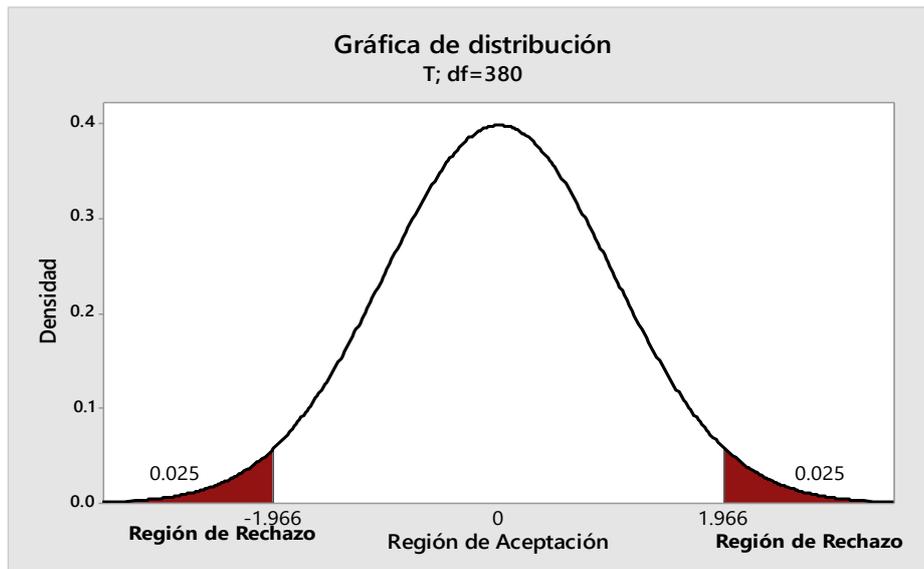
Paso 06 Calculando la t calculada.

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Datos: $N= 382$; $r = 0.743$

$$t = \frac{0.743\sqrt{382-2}}{\sqrt{1-0.743^2}}$$

$t_c = 21.64$



Como la t - calculada es mayor que la t - teórica o sea $t_{calculada} > t_{teórica}$ ($21.64 > 1.966$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna

Paso 07 Decisión:

Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.743$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 21.64$.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

En las investigaciones desarrolladas según *Huarcaya (2015) investigación titulado “percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015”* concluye en relación al objetivo general de la investigación, se determinó que el 50.19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como Regular, un 37.55% percibe la calidad de atención como Mala y solo un 12.27% tienen una percepción Buena. Así mismo *Romero Romero (2008) en su tesis “percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”* llegó a la siguiente conclusión. La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se encuentra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de su privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad, así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación.

En referencia a la teoría *Álvarez (1995)* sostiene “la calidad de servicio como la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad.” (p. 03). *Larrea (1991)* sostiene “es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio” (p. 48) y *Valencia (2015)* sostiene “la calidad de servicio entonces se enfoca en la asociación entre la percepción de satisfacción de los usuarios y la prestación del servicio o la atención que le oferta la empresa” (p. 36).

Tanto la teoría y la práctica da de entender que la calidad de servicio es muy importante para conseguir la satisfacción del usuario; en la tabla y gráfica N° 01 respecto de la variable calidad de servicio se observa que el 7,3% (28) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 28% (107) usuarios respondieron mala, el 49,7% (190) usuarios respondieron buena y finalmente el 14,9% (57) usuarios respondieron muy buena. Por lo tanto en la tabla de figura mostrada se observa que algunos usuarios perciben que la calidad de servicio no es favorable y otro porcentaje ligeramente mayor al 49,7 % percibe que la calidad de servicio es adecuado; así mismo con respecto a la segunda variable, en la tabla y gráfica N° 02 respecto de la variable satisfacción del usuario se observa que el 8,6% (33) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 29,6%(113) usuarios respondieron mala, el 50,3% (192) usuarios respondieron buena y finalmente el 11,5% (44) usuarios respondieron muy buena.

En consecuencia, se corroboró que: Existe correlación significativa, muy buena correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.800$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=25.99$.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Según el autor Álvarez (1995) la fiabilidad “se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Si los empleados que dicen que nos volverán a llamar en cuarto de hora, lo hacen. Si cumplen las instrucciones de tiempo de reparación que establecen. Si dicen que el autocar estará a tal hora y está. Si no se excusan escudándose en que han sido otras personas u otras circunstancias las que han hecho imposible cumplir” (p. 10). También añade, Quispe (2015) que la fiabilidad “capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo” (p. 51). Estos conceptos tienen relación con la investigación desarrollada.

En los resultados descriptivos se observa en la tabla y gráfica N° 03 respecto de la dimensión fiabilidad se observa que el 12,3% (47) usuarios encuestados respondieron muy mala, el

39,3% (150) usuarios respondieron mala, el 33,5% (128) usuarios respondieron buena y finalmente el 14,9% (57) de los usuarios respondieron muy buena. Corroborando la hipótesis específica que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.683$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=18.22$.

Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

La seguridad según Álvarez (1995) considera como: “es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas en cualquier fase del servicio que garantizan al cliente que aquel se llevara a cabo conforme a lo establecido y esperado por el cliente. Si la utilización del servicio no lleva consigo ningún riesgo para la persona, la propiedad o los intereses del cliente que no sean conocidos y aceptados por este” (p. 12).

En la estadística descriptiva en la investigación se abordó en la tabla y grafica N° 04 respecto de la dimensión seguridad se observa que el 8,9% (34) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 21,5% (82) usuarios respondieron mala, el 43,5% (166) usuarios respondieron buena y finalmente el 26,2% (100) usuarios respondieron muy buena. A su vez corroborando las hipótesis se llegó a la siguiente conclusión. Existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.741$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=21.51$

Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el hospital de apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Según Álvarez (1995) a los elementos tangible define “se refiere a la apariencia física de las instalaciones, de los equipos, del personal y de los materiales de comunicación utilizados. Si el establecimiento es cómodo, bien ventilado, con suficiente iluminación, bien decorado, el personal está bien aseado y bien vestido, los utensilios utilizados son correctos, las instrucciones e informaciones estáticas claras, el embalaje adecuado y los instrumentos de cobro funcionan correctamente” (p.10). Quispe (2015) sostiene “forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y

los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente” (p. 50).

Los resultados encontrados en la investigación coinciden con los fundamentos encontrados tal como se observa en la tabla y grafica N° 05 respecto de la dimensión elementos tangible se observa que el 12% (46) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 29,8% (114) usuarios respondieron mala, el 37,7% (144) usuarios respondieron buena y finalmente el 20,4% (78) usuarios respondieron muy buena. Y su vez se corroboró con la estadística inferencial que existe correlación significativa, moderada correlación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.585$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=14.06$

Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

Según Barrero, Buriticá Parra & Tabares (2017) sostiene que la empatía “es la capacidad de identificar las emociones y pensamientos de otra persona, para responder con una emoción apropiada” (p. 20). Y según Huaire (2017) sostiene “es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (p. 29).

La teoría descrita guarda relación con los resultados que en la tabla y grafica N° 06 respecto de la dimensión empatía se observa que el 16,2% (62) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 43,7% (167) usuarios respondieron mala, el 30,4% (116) usuarios respondieron buena y finalmente el 9,7% (37) de los usuarios respondieron muy buena. Corroborando con la hipótesis que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.692$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=18.69$.

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo “Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

De acuerdo a Álvarez (1995) la capacidad de respuesta es “es la capacidad de ayudar a los clientes a proveerlos de un servicio rápido. Si tienen suficiente personal para evitar o hacer rápidas colas, si no dilatan las respuestas. Si hacen del tiempo un factor a tener en cuenta. Si

son conscientes de que, a medida que se retrasan en responder, se va deteriorando la calidad. Si hacen las cosas a la primera y sin que el cliente tenga que repetírselo o perseguir su asunto” (p. 10); Quispe (2015) sostiene “Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido”.

En la tabla y grafica N° 07 respecto de la dimensión capacidad de respuesta se observa que el 9,9% (38) usuarios encuestados respondieron muy mala, el 28,8% (110) usuarios respondieron mala, el 40,8% (156) usuarios respondieron buena y finalmente el 20,4% (78) de los usuarios respondieron muy buena. Finalmente se corroboró la hipótesis específica que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.743$, $\alpha=0.05$ y $t_{\text{calculada}}=21.64$.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe correlación significativa, muy buena correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.800$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 25.99$. Se observó en la estadística descriptiva que el 49,7% se encuentra en el nivel buena, el 28% se encuentra en el nivel mala dando a conocer que la atención es medianamente desfavorable, ya que no cuentan con los equipos disponibles, personal médico especializado son escasos, los laboratorios no son lo suficientemente adecuados para realizar un servicio oportuno y confiable.
2. Se estableció que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.683$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 18.22$. Así mismo el 39,3% de los usuarios respondieron el nivel mala y observándose un sesgo hacia el 33,5% del nivel buena, dado que el personal del Hospital no brinda oportunamente las informaciones a los usuarios, la consulta con el médico siempre se retrasa por factores imprevistos, en la atención al usuario siempre existe alguna preferencia causando malestar a los pacientes.
3. Se estableció que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.741$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 21.51$. Así mismo, 43,5% de los encuestados indicaron que existe una buena seguridad, por que el personal de salud casi siempre respeta la privacidad del paciente, los usuarios en alguna medida inspira confianza, la consulta del médico es favorable, pero el 29.8% de los usuarios encuestados manifestaron que existe una mala seguridad con respecto a las atenciones recibidas.
4. Se determinó que existe correlación significativa, moderada correlación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.585$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 14.06$. El 37,7% de los usuarios respondieron el nivel buena, el

29.8% respondieron el nivel mala, porque los equipos que cuenta el hospital tienen fallas, son antiguos y falta el mantenimiento; también faltan las señalizaciones en los lugares estratégicos, la sala de espera es muy estrecho y los consultorios no tiene una ventilación lo suficiente.

5. Se estableció que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.692$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 18.69$: Siendo el 43.7% mala y 30.4% buena lo que significa la existencia de poca empatía en el personal de salud y administrativo, el personal de salud y administrativo no poseen un trato amable, no dan explicaciones y orientación sobre las indicaciones de medicamentos suministrados al paciente, los resultados de los exámenes no son explicados con el lenguaje común del paciente, al no entender las palabras técnicas del médico los usuarios optan por atenciones externas en otros establecimientos quedando como resultado una insatisfacción.
6. Se estableció que existe correlación significativa, buena correlación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki – Satipo, 2017 con $\rho(\text{rho})= 0.743$, $\alpha= 0.05$ y $t_{calculada} = 21.6$, en la estadística descriptiva el 40.8% se encontraron en el nivel buena, el 28.8% se encuentran en el nivel mala; dado que la atención en el módulo de admisión, en el análisis de laboratorio, exámenes radiológicos y la atención en farmacia no es favorable y como consecuencia se deriva la insatisfacción en los usuarios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del hospital.

1. Se recomienda promover el tránsito a la ley 30057, ley servir que tiene el carácter de meritocracia para mejorar la calidad de servicio. Por otro lado, los resultados respecto a la calidad de servicio se encuentran en un nivel intermedio; por ello, se le sugiere al director, y autoridades del hospital que promuevan a través de talleres, seminarios a fin de que los trabajadores de salud y personal administrativo eleven la calidad de servicio que será útil e importante para la imagen de la institución y como consiguiente de ello, los usuarios tendrán una satisfacción de atención tanto médica y administrativa.
2. Con respecto a la dimensión Fiabilidad se le recomienda a todos los trabajadores del Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki, ayudar y orientar en los diferentes tramites que realizan cada uno de los usuarios, que las atenciones se realicen en los horarios programados y respetando el orden de llegada de cada uno de los usuarios a atenderse, para así no tener retrasos en la atención que requiera; con estas medidas que se adoptaran en el hospital se beneficiaran los usuarios y la población de la provincia de Satipo.
3. Para la dimensión seguridad: las protestas, los diferentes tipos de reclamos son el producto de la falta de seguridad en los usuarios, para mejorar la dimensión de la seguridad se le sugiere a todo el personal cumplir con las normas establecidas del Hospital, a fin de garantizar la calidad de servicio en los usuarios del Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki de la provincia de Satipo.
4. En la dimensión elementos tangibles; en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki hacen falta buzones de quejas y sugerencias en los diferentes ambientes del Hospital, también los equipos modernos para cada especialidad de servicio médico, además deben de implementar las señalizaciones en los lugares estratégicos y mejorar su infraestructura, para ello se le sugiere al personal competente de esta institución realizar gestiones correspondientes ante las autoridades pertinentes.

5. Con respecto a la dimensión empatía; se le sugiere al área de psicología del Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki realizar talleres sobre motivación personal, autoestima, otros ligados al buen trato y manejar una estabilidad emocional, tanto al personal administrativo y al personal de salud del hospital, con estos resultados de las actividades realizadas se mejorarán la calidad de servicio y por ende la satisfacción del usuario.

6. Por ultimo con respecto a la dimensión capacidad de respuesta a través de la encuesta realizada se ha observado varios niveles; se le recomienda al personal administrativo y al personal médico coordinar el tiempo de servicio que se requiera para atender a cada uno de los usuarios, con la finalidad de no acumularse o extender el intervalo de ausencia en el consultorio; estas medidas que se adoptaran serán útiles para distribuir el tiempo real en las atenciones de cada uno de los usuarios en los diferentes servicios como: en el módulo de admisión, en laboratorio, en farmacia, al tomarse exámenes radiológicos y otros servicio de atenciones, con estas mejoras la atención será confiable veraz y los usuarios recibirán una atención rápida, adecuada, oportuna y honesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrahan H, M. (1954). *Motivacon personalidad* (Díaz de Santos ed.). Recuperado el 9 de Junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books/about/Motivaci%C3%B3n_y_personalidad.html?hl=es&id=8wPdJ2Jzqg0C&redir_esc=y
- Alfaro Calderón, G. G. (2009). *Administracion para la Calidad Total*. Facultad de Contaduria y Cs. Administrativa. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-14-administracion-de-la-calidad-ALFARO-CALDERON.pdf>
- Álvarez García, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Bardales Perales, Y. L. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administracion de Empresas, Chiclayo. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf
- Barrero Castro, J. J., Buriticá Ruiz, J., Parra Giraldo, L. E., & Tabares García, E. T. (2017). *Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS Mediccol SAS 2017*. Tesis, Universidad Catolica de Manizales, Facultad de Ciencias de la Salud, Colombia. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1813/John%20Jairo%20Barrero%20Castro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrón, L. a. (2012). *Satisfacion de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe*. Universidad Autonoma de Nueva Leon , Mexico.
- Benjamín Saurez, B. (2013). *Percepción de la calidad en la atención de los usuarios del Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud MSP 2011- 2013, Managua. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/7642/1/t753.pdf>
- Bunge, M. (2009). *La investigacion cientifica* (coleccion ariel ed.). Barcelona - España: Ediciones Ariel. Recuperado el 24 de Abril de 2018

- Cantú Delgado , H. (2009). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (Segunda ed.). México: Ed S.A. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2104/1/hu_ms.pdf
- Cardenas Quispe, J. M. (2015). *"Diseño de gestion por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de atención primaria II Chilca ESSALUD"*. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Peru, Facultad de Ingenieria de Sistemas, Huancayo. Recuperado el 25 de enero de 2018, de <file:///G:/TESIS/DESCARGAS/REGIONAL/DISEÑO%20DE%20GESTIÓN%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf>
- Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en funcion del modelo de gestión establecido*. Tesis, Universitat Jaume I de Castelló, Departamento de Administración de Empresas y Marketing, Castellón de la Plana. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Cochachi Urbano, S. R., & Inga Figueroa, T. (2014). *Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Ramiro Priale Priale - Essalud Huancayo*. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Enfermería, Huancayo. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1065/TENF_07.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez Collins, H. (2006). *El servicio Invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Chihuahua: Ecoe Ediciones. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacción%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Perú. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ServicioAtenciónCliente110708.pdf>
- Frederick, H. (2014). *Teoria bifactorial de herzberg*. Recuperado el 9 de Junio de 2018, de <https://prezi.com/ch8yecmvz4kp/teoria-bifactorial-de-herzberg/>

- González Álvarez, R. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. Cuba. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2017). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). Mexico: McGrawHill Education. Recuperado el 23 de Abril de 2018
- Huaire Magno, R. M. (2017). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Essalud 2016*. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Medicina Humana, Huancayo. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1558/SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%C3%8DA%20GENERAL%20DEL%20HOSPITAL%20NACIONAL%20RAMIRO%20P.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huarcaya Huisa, R. L. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Andahuaylas. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atención%20en%20los%20usuarios%20del%20serivcio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kron, T. (1996). *Liderazgo y Administración en Enfermería* (5a. edición ed.). Barcelona, España: Nueva Editorial Interamericana S.A. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1065/TENF_07.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacción%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lopez Villanueva, A. L., & Zuñiga Oseda, M. (2015). *Percepción de los pacientes sobre la atención de enfermería en el servicio de medicina mujeres del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrion" Junín - agosto 2015*. Tesis, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Escuela Profesional de Enfermería, Huancayo. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/10/17DE%20MAYO%20TESIS%20enpastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mamani Mamani, A. W. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontologica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno 2017*". Tesis , Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias de la Salud, Puno. Recuperado el 6 de Enero de 2018, de file:///C:/Users/windows%2010/Downloads/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo de Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejía Mejía, E. (2016). *La investigación científica*. Lima, Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 01 de Octubre de 2018, de <http://www.worldcat.org/title/enfoque-cuantitativo-de-la-investigacion-cientifica/oclc/881197160>
- Mejia Mejia, E. (2016). *Metodologia de la investigacion científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 24 de Abril de 2018, de <file:///C:/Users/windows%2010/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica.pdf>
- Morales Gonzalez, C. G. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009*. Tesis, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería, Santa Fe. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la

Empresa, Andahuaylas. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacción%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Redhead García, R. M. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_g_r.pdf?sequence=1

Requena Ponce, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Tesis, Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Caracas. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rodriguez Gomez, D., & Valldeoriola Roquet, J. (2016). *Metodología de la investigación*. (U. O. Catalunya, Trad.) OUC. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/21.pdf>

Romero Ameri, L. C. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Lima. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero_al.pdf;jsessionid=D3373F251CC4B937197940673A5B6D17?sequence=1

Salazar, H. (2011). *La importancia de la satisfacción de los usuarios*. Mexico. Recuperado el 9 de Junio de 2018, de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Sánchez Islas, A. L. (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo*. Tesis, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Medicina, Pachuca. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de

https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfacción%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf

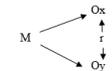
- Sanchez Rodriguez , V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016*. Tesis, Universidad Científica del Perú, Facultad de Ciencias de Salud Obstetricia. Recuperado el 31 de Diciembre de 2017, de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>
- Valencia Cerna, E. S. (2015). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana, Especialidad de Ingeniería Industrial, Guayaquil. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>
- Vivas Montañez, V. H. (2017). *Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unanue 2017*. Tesis, Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana, Lima. Recuperado el 7 de Enero de 2018, de file:///C:/Users/windows%2010/Downloads/Vivas%20Montañez%20V%20ctor%20Hugo_2017.pdf

ANEXOS

- MATRIZ DE CONSISTENCIA – OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
- CONSIDERACIONES ÉTICAS
- FOTOS, ETC

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017

POBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICO Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital de Apoyo” Manuel Ángel Higa Arakaki” – Satipo, 2017</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Calidad De Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Seguridad • Elementos tangibles • Capacidad de respuesta • Empatía <p>Satisfacción Del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por la atención médica • Satisfacción por la atención administrativa 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Teórico con enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva</p> <p>DISEÑO Descriptivo correlacional y transversal.</p>  <p>POBLACIÓN N= 14381</p> <p>MUESTRA n=382</p> <p>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Estadística descriptiva Estadística inferencial Tau-b de Kendall o Spearman</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 22 ítems</p>

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<p>Calidad de servicio</p> <p>La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior". (L. Leonard, R. Bennet, , Brown, 2008 ,Flores , 2014,p,8)</p>	<p>La calidad percibida por los clientes, es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Grado en que pueden reproducirse los resultados obtenidos por un procedimiento de medición cuando se aplica a la misma persona en más de una ocasión, pero en idénticas condiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realización bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo promedio • No cometen errores 	Ordinal
		<p>Seguridad</p> <p>La actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado. (Flores , 2014,p,8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los Empleados • Clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes 	
		<p>Elementos Tangibles</p> <p>Es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen su directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. (Flores , 2014,p,8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos 	
		<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Cuando se habla del servicio, un factor que cobra gran importancia es la satisfacción al cliente, ya que si este recibe un buen servicio los más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regrese al lugar donde se le atendió y de esta forma que lo recomiende, ganando así la publicidad voz a voz" (Barrón, 2012p,p15).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados están siempre dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiados ocupados 	
		<p>Empatía</p> <p>Para Brusco (2004) "la empatía es una actitud que nace de una sensibilidad particular con el otro; ella no es simplemente una dote natural, sino que se adquiere y educa"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horario de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes. 	

Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	indicadores	Nivel de medición
<p>Satisfacción del usuario</p> <p>(Oliver R. L., 1997), menciona que satisfacción es la respuesta de realización del consumidor. Es la percepción que una característica de un producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporcione un nivel placentero de realización en relación con el consumo</p>	<p>(Grande, 2005), afirma que la satisfacción del consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que adquiere con las expectativas que tenía de recibirlos.</p>	<p>Satisfacción por la atención medica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad respeto y paciencia. • Atención minuciosa y completa. • Tiempo brindado durante la consulta. • Entender explicaciones sobre enfermedad. • Disposición para resolver preguntas o dudas. • .Entender como seguir el tratamiento. 	<p>Ordinal</p>
		<p>Satisfacción por la atención administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Espera hasta entrar al consultorio. • Organización y orden. • Comodidad del consultorio. • Acceso a los medicamentos siguiente consulta. • Calificación general de la atención administrativa. • Recomendación a pacientes por el trato.. 	



Cuestionario

Variable: Calidad de servicio

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas marcando con un aspa en el recuadro que aproximadamente refleja cuanto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin reparar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad de Servicio		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.					
9	La atención en farmacia es rápida.					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.					
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
14	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o el resultado de la atención.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizó.					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

Ítems 1- 5: Fiabilidad

Ítems 6-9: Capacidad de respuesta

Ítems 10-13: Seguridad

Ítems 14-18: Empatía

Ítems 19-22: Elementos tangibles



Cuestionario

Variable: Satisfacción del usuario

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas con un aspa en el casillero que le corresponde cuanto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

	Satisfacción del usuario	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
23	¿Qué tanta confianza le inspira su médico?					
24	¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado su médico?					
25	¿El tiempo que le brinda su médico durante la consulta es adecuado?					
26	¿Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su médico sobre su enfermedad?					
27	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?					
28	¿Qué tan claro le ha quedado como seguir el tratamiento que le indico su médico?					
29	¿Califica si el tiempo es adecuado desde que le entrega el cupo a la técnica hasta que entra al consultorio?					
30	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada.					
31	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.					
32	¿Qué tan fácil es encontrar y pagar los medicamentos que le viene recetando su médico?					
33	Califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le ha brindado los administrativos.					
34	¿Le recomendaría a otra persona que acuda a este consultorio?					

Ítems .23-28 Satisfacción por la atención médica

Ítems. 29-34 Satisfacción por la administración administrativa

Anexo: Base de datos Calidad de Servicio

CALIDAD DE SERVICIO

N°	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES			
	ITM01	ITM02	ITM03	ITM04	ITM05	ITM06	ITM07	ITM08	ITM09	ITM10	ITM11	ITM12	ITM13	ITM14	ITM15	ITM16	ITM17	ITM18	ITM19	ITM20	ITM21	ITM22
1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4
2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	1	3
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5
4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	1	2	3	2	3	4	1	1	3	2	3	3	4
6	2	4	2	3	5	2	2	3	4	2	2	4	4	3	5	1	2	4	3	4	3	5
7	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1	2	2	3	4	3	4
8	2	5	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	5	2	4	2	2	3	3	2	3	4
9	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	2	3	2	2	5	3	3	3	4
10	1	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	1
11	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	2	4
12	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5
13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	5	3	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5
15	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5
16	3	5	5	5	5	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	2	1	5	5
17	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5
18	2	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	5
19	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	1	3	1	2	3
20	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	5
21	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5
22	2	5	4	2	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5
23	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	5	5	2	3	5
24	4	5	3	1	5	4	3	2	3	2	2	2	4	4	5	2	1	4	2	3	5	5

25	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3
26	1	5	4	1	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	1	1	1	1	2	4	3
27	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	2	4	5	5	2	1
28	2	2	4	3	2	4	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	4
29	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5
30	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	5
31	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5
32	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
33	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	2	1	2	5
34	2	5	4	5	1	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4
35	1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	2	1	2	1	4	5	3	5
36	3	5	3	2	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
37	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5
38	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	5	2	3	4	3	3	2	4
39	2	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	4	5	3	4	5
40	2	5	4	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	2	2	4	2	5	5
41	1	1	3	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	5	5	4	3	1	5
42	5	5	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	5	5
43	1	4	1	1	5	1	1	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	2	2	2	1
44	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	5
45	2	4	3	4	5	4	4	2	2	4	1	3	4	2	2	2	1	3	2	3	5	5
46	2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	1	1	3	2	4	4	3
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
48	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
49	3	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	4	5	4	5	2	2	2	3	2	5	3
50	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5
51	1	4	1	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3
52	5	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5

53	3	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	2	2	5	4	2	3	5
54	5	4	1	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	2	5	3	4	4	3	5	5
55	2	4	2	3	5	5	3	4	3	2	3	4	5	5	5	1	3	2	3	2	4	4
56	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	2	4
57	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	4
58	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4
59	2	4	1	2	5	4	2	1	4	3	4	5	5	4	3	1	1	4	5	2	3	5
60	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	1	4	4	1	2	3	3	2	3	4
61	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	1	2	1	3	1	4	4
62	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	5	4	2	3	3	3	1	2	5
63	2	4	5	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3
64	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4
65	1	1	1	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1
66	2	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	5
67	3	2	2	2	3	3	2	5	3	5	5	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	3
68	2	1	1	3	3	3	4	2	2	1	1	5	5	5	3	2	3	4	3	1	1	3
69	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	5
70	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	5
71	5	1	4	1	1	5	1	1	1	3	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	5
72	2	1	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	2	1	5
73	2	2	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	5
74	5	4	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	2	4	5	1	1	5
75	3	5	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	2	2	4	3	4	5
76	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	3
77	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4
78	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
79	1	3	1	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	5	3
80	2	5	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3

81	1	1	1	1	5	2	3	5	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	3	1	1	5
82	4	5	4	2	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	2	2	5	3	2	4	5
83	2	2	3	2	3	5	3	5	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3
84	3	3	3	1	5	3	3	3	2	3	1	3	5	3	1	1	1	3	5	3	3	5
85	4	2	2	2	4	5	5	2	3	4	4	4	2	4	5	5	2	4	3	1	5	5
86	3	3	1	3	3	3	3	5	3	1	4	5	5	5	1	3	3	3	4	3	3	5
87	5	3	5	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	1	3	3	3	3	5
88	3	3	2	1	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4
89	2	2	2	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	2	5	3	2	4	1	5
90	4	3	5	5	5	2	2	5	5	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	3	2
91	2	4	3	3	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	3	1	4	3	3	3	3	3
92	2	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	2	2	5
93	2	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	3	2	5	5	5	2	1	3	1	2	5
94	2	5	2	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	1	3	3	5	5	3	5
95	2	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5
96	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	5	4	5
97	3	5	3	3	5	5	3	2	3	3	4	4	5	3	3	1	5	3	3	1	5	3
98	3	2	5	2	5	5	5	4	2	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	5	3	5
99	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	3	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5
101	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2
102	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2
103	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5
104	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	3
105	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2
106	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	2	3	5
107	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	1	3	5
108	1	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	5	3	1	2	3	3	2	4	5

109	1	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	5	5	3	1	1	2	3	2	5	5
110	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	2	3	3	4	5
111	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	1	2	2	3	3	4	5
112	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	2	3	3	4	5
113	1	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	5	3	1	2	3	3	2	4	5
114	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	2	3	1	4	5
115	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	4	3	1	5	5
116	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	3	3	2	2	3	4
117	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	1	1	5	5
118	2	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	3	5	5	5	5
119	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	2	3	3	4
120	2	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	2	2	3	1	3	5
121	2	3	1	3	4	2	2	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	2	5	5
122	2	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5
123	1	5	5	4	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	1	3	3
124	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	5	1	2	1	3	1	3	5
125	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	2	1	3	3	4	5
126	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	2	3	2	1	5	4
127	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	5
128	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	3	1	2	2	3	1	5	5
129	3	3	4	3	3	5	1	3	5	1	5	5	5	3	4	3	1	3	3	4	2	5
130	5	3	2	3	2	2	1	3	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	1	5	5
131	3	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	5	2	2	3	4	2	3	4
132	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4
133	4	2	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5
134	1	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	1	4	4	1	3	4	5
135	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	3	5	3	2	4	4	3	1	3	5
136	4	2	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	5

137	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	1	2	3	3	5	5	5
138	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	1	2	3	4	5	5	4
139	1	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	5	4	2	1	1	2	2	1	5	5
140	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4
141	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	1	2	2	1	2	4	5
142	2	3	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	5	2	1	1	1	1	1	4	5
143	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1
144	3	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1	5
145	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	5	1	3	5
146	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1
147	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	2	1	3	5	5	5	5
148	2	5	2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	5	5	3	1	2	3	3	2	3	5
149	2	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	1	2	3	3	1	3	5
150	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	1	5	5
151	2	4	5	2	3	5	4	5	2	3	3	3	5	5	5	1	2	2	2	1	4	5
152	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	5	3
153	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	4	3
154	1	3	4	4	2	3	3	4	5	2	4	5	5	5	5	1	2	1	3	1	4	3
155	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	2	2	3	3	2	4	3
156	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	1	1	2	2	1	3	2
157	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	3	2	3	3	4
158	1	5	3	3	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	1	2	2	3	4	5	5
159	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	3	4	5
160	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	4	5	1	5	3	2	3	3	4	5	2
161	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5
162	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	1	4	1	5	1	5	5
163	5	5	4	3	1	1	1	3	3	4	3	4	4	5	3	4	2	2	4	1	4	1
164	3	3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	3	5	4	2	1	1	1	4	1	3	5

165	2	5	1	5	1	1	3	3	3	1	4	4	5	3	1	1	1	1	3	1	4	1
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4
168	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	1	3
169	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	5	5	2	4	4	2	2	4	4	1	2	3	2	3	4	1	1	3	2	3	3	4
172	2	4	2	3	5	2	2	3	4	2	2	4	4	3	5	1	2	4	3	4	3	5
173	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1	2	2	3	4	3	4
174	2	5	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	5	2	4	2	2	3	3	2	3	4
175	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	2	3	2	2	5	3	3	3	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	2	4
178	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5
181	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5
182	3	5	5	5	5	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	2	1	5	5
183	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	1	3	1	2	3
186	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	5
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	2	5	4	2	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5
189	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	5	5	2	3	5
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3
192	1	5	4	1	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	1	1	1	1	2	4	3

193	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	2	4	5	5	2	1
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5
198	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
199	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	2	1	2	5
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201	1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	2	1	2	1	4	5	3	5
202	3	5	3	2	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
203	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5
204	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	5	2	3	4	3	3	2	4
205	2	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	4	5	3	4	5
206	2	5	4	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	2	2	4	2	5	5
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	5	5	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	5	5
209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	2	4	3	4	5	4	4	2	2	4	1	3	4	2	2	2	1	3	2	3	5	5
212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
214	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
215	3	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	4	5	4	5	2	2	2	3	2	5	3
216	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5
217	1	4	1	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3
218	5	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	5	4	1	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	2	5	3	4	4	3	5	5

221	2	4	2	3	5	5	3	4	3	2	3	4	5	5	5	1	3	2	3	2	4	4
222	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	2	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4
225	2	4	1	2	5	4	2	1	4	3	4	5	5	4	3	1	1	4	5	2	3	5
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	1	2	1	3	1	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	2	4	5	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3
230	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
231	1	1	1	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1
232	2	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	5
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	2	1	1	3	3	3	4	2	2	1	1	5	5	5	3	2	3	4	3	1	1	3
235	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	5
236	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
237	5	1	4	1	1	5	1	1	1	3	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	5
238	2	1	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	2	1	5
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	5	4	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	2	4	5	1	1	5
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	3
243	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4
244	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
245	1	3	1	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	5	3
246	2	5	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	4	5	4	2	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	2	2	5	3	2	4	5

249	2	2	3	2	3	5	3	5	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3
250	3	3	3	1	5	3	3	3	2	3	1	3	5	3	1	1	1	3	5	3	3	5
251	4	2	2	2	4	5	5	2	3	4	4	4	2	4	5	5	2	4	3	1	5	5
252	3	3	1	3	3	3	3	5	3	1	4	5	5	5	1	3	3	3	4	3	3	5
253	5	3	5	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	1	3	3	3	3	5
254	3	3	2	1	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4
255	2	2	2	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	2	5	3	2	4	1	5
256	4	3	5	5	5	2	2	5	5	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	3	2
257	2	4	3	3	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	3	1	4	3	3	3	3	3
258	2	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	2	2	5
259	2	5	5	5	5	5	2	2	3	3	5	3	2	5	5	5	2	1	3	1	2	5
260	2	5	2	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	1	3	3	5	5	3	5
261	2	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	5
262	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	5	4	5
263	3	5	3	3	5	5	3	2	3	3	4	4	5	3	3	1	5	3	3	1	5	3
264	3	2	5	2	5	5	5	4	2	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	5	3	5
265	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2
268	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2
269	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5
270	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	3
271	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2
272	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	2	3	5
273	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	1	3	5
274	1	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	5	3	1	2	3	3	2	4	5
275	1	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	5	5	3	1	1	2	3	2	5	5
276	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	2	3	3	4	5

277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	2	3	3	4	5
279	1	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	5	3	1	2	3	3	2	4	5
280	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	2	2	3	1	4	5
281	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	4	3	1	5	5
282	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	3	3	2	2	3	4
283	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	1	1	5	5
284	2	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	3	5	5	5	5
285	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	2	3	3	4
286	2	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	2	2	3	1	3	5
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
288	2	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5
289	1	5	5	4	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	1	3	3
290	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	5	1	2	1	3	1	3	5
291	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	2	1	3	3	4	5
292	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	2	3	2	1	5	4
293	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	5
294	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	3	1	2	2	3	1	5	5
295	3	3	4	3	3	5	1	3	5	1	5	5	5	3	4	3	1	3	3	4	2	5
296	5	3	2	3	2	2	1	3	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	1	5	5
297	3	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	5	2	2	3	4	2	3	4
298	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4
299	4	2	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5
300	1	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	1	4	4	1	3	4	5
301	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	3	5	3	2	4	4	3	1	3	5
302	4	2	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	5
303	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	1	2	3	3	5	5	5
304	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

305	1	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	5	4	2	1	1	2	2	1	5	5
306	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4
307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
308	2	3	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	5	2	1	1	1	1	1	4	5
309	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1
310	3	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1	5
311	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	5	1	3	5
312	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1
313	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	2	1	3	5	5	5	5
314	2	5	2	3	3	2	3	3	3	2	4	5	5	5	3	1	2	3	3	2	3	5
315	2	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	1	2	3	3	1	3	5
316	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	1	5	5
317	2	4	5	2	3	5	4	5	2	3	3	3	5	5	5	1	2	2	2	1	4	5
318	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	5	3
319	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	4	3
320	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
321	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	2	2	3	3	2	4	3
322	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	1	1	2	2	1	3	2
323	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	3	2	3	3	4
324	1	5	3	3	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	1	2	2	3	4	5	5
325	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	3	4	5
326	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	4	5	1	5	3	2	3	3	4	5	2
327	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5
328	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	1	4	1	5	1	5	5
329	5	5	4	3	1	1	1	3	3	4	3	4	4	5	3	4	2	2	4	1	4	1
330	3	3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	3	5	4	2	1	1	1	4	1	3	5
331	2	5	1	5	1	1	3	3	3	1	4	4	5	3	1	1	1	1	3	1	4	1
332	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

333	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4
334	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	1	3
335	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5
336	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
337	5	5	2	4	4	2	2	4	4	1	2	3	2	3	4	1	1	3	2	3	3	4
338	2	4	2	3	5	2	2	3	4	2	2	4	4	3	5	1	2	4	3	4	3	5
339	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1	2	2	3	4	3	4
340	2	5	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	5	2	4	2	2	3	3	2	3	4
341	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	2	3	2	2	5	3	3	3	4
342	1	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	1
343	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	2	4
344	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5
345	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	5	3	5	5
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5
347	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5
348	3	5	5	5	5	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	2	1	5	5
349	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	1	3	1	2	3
352	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	5
353	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5
354	2	5	4	2	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5
355	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	3	5	5	2	3	5
356	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
357	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3
358	1	5	4	1	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	1	1	1	1	2	4	3
359	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	2	4	5	5	2	1
360	2	2	4	3	2	4	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	4

361	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5
362	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	5
363	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5
364	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
366	2	5	4	5	1	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4
367	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4
368	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	1	3
369	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5
370	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
371	5	5	2	4	4	2	2	4	4	1	2	3	2	3	4	1	1	3	2	3	3	4
372	2	4	2	3	5	2	2	3	4	2	2	4	4	3	5	1	2	4	3	4	3	5
373	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1	2	2	3	4	3	4
374	2	5	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	5	2	4	2	2	3	3	2	3	4
375	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	2	3	2	2	5	3	3	3	4
376	1	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	1
377	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	2	4
378	4	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5
379	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	5	3	5	5
380	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5
381	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5
382	3	5	5	5	5	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	2	1	5	5

Anexo:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ATENCIÓN MÉDICA						ATENCIÓN ADMINISTRATIVA						N°
itm23	itm24	itm25	itm26	itm27	itm28	itm29	itm30	itm31	itm32	itm33	itm34	
2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	1
2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2
5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	4
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	5
2	5	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	6
4	5	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	7
2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	8
2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	9
3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	10
1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	3	2	11
3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	12
4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	13
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14
4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	15
4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	16
1	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	17
2	4	3	4	2	3	3	5	4	4	3	4	18
2	5	4	2	1	2	3	3	4	3	4	2	19
4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	20
3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	21
5	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	4	22

3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	23
3	5	2	3	4	3	4	4	3	2	4	5	24
4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	25
1	3	2	1	4	4	4	5	3	5	5	4	26
4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	27
1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	2	28
3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	29
3	4	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	30
4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	31
4	5	2	4	4	3	4	5	3	4	5	3	32
5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	4	3	33
1	4	2	1	4	4	5	4	5	3	4	3	34
2	2	3	1	3	4	4	4	4	5	3	4	35
3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	2	36
3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	37
2	5	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	38
3	3	5	2	3	4	5	3	5	4	3	4	39
3	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	1	40
4	5	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	41
3	5	1	3	3	3	3	1	1	3	5	2	42
4	5	4	2	2	1	3	1	2	2	2	4	43
4	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	1	44
1	2	3	2	1	3	3	4	2	3	4	1	45
1	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	46
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	47
1	1	3	1	1	3	3	3	2	4	3	1	48
3	5	4	3	2	2	3	5	4	4	5	4	49
4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	50

1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	51
4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	52
4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	53
3	2	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	54
3	5	2	2	2	3	4	5	4	4	5	2	55
3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	56
2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	57
2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	58
2	3	1	1	2	4	4	4	2	5	5	4	59
3	4	2	3	3	4	4	2	4	2	1	2	60
2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	1	61
3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	62
3	4	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	63
3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	64
1	3	3	2	3	1	1	4	3	1	1	2	65
3	5	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	66
1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	67
2	3	3	2	4	1	3	3	4	5	5	3	68
3	3	1	2	1	3	3	4	2	2	2	2	69
5	2	1	1	4	4	4	3	2	4	4	1	70
1	5	5	1	1	2	1	5	1	5	5	5	71
2	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	72
2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	73
2	3	2	1	2	3	4	1	2	1	1	2	74
2	3	2	1	1	3	4	5	4	3	4	2	75
2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	76
2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	77
3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	78

2	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	1	79
1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	80
1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	81
2	4	4	1	1	4	2	5	2	4	5	4	82
4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	83
3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	84
3	5	2	2	1	2	4	5	2	2	4	5	85
3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	5	3	86
1	5	4	2	2	3	4	5	4	2	2	4	87
2	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	3	88
2	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	89
3	5	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	90
3	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	91
4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	92
3	5	4	3	4	4	3	5	5	2	3	4	93
3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	94
3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	95
4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	96
4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	97
3	5	2	3	1	3	4	5	5	2	4	2	98
4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	99
3	2	2	3	1	4	5	5	5	5	3	2	100
2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	101
1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	102
5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	103
2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	5	104
3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	105
3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	2	106

2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	107
3	3	3	2	1	4	4	5	3	3	4	4	108
2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	5	2	109
3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	2	110
3	2	3	4	4	2	4	2	3	4	5	2	111
3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	2	112
3	3	3	2	1	4	4	5	3	4	5	4	113
3	3	3	2	2	4	5	4	3	4	5	2	114
2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	115
3	3	1	3	4	2	3	4	2	4	5	3	116
3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	5	2	117
2	3	2	2	2	2	3	3	2	5	5	2	118
3	4	3	2	2	3	5	3	3	4	5	3	119
2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	3	120
2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	5	3	121
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	122
3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	123
3	5	3	3	1	4	5	4	4	4	4	3	124
3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	4	2	125
2	4	3	3	2	4	4	3	3	5	5	3	126
2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	2	127
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	128
3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2	129
2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	130
1	3	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	131
3	5	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	132
2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	133
4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	1	134

4	3	4	2	4	3	4	5	4	5	4	3	135
4	2	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	136
3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	137
2	4	3	2	3	4	5	4	3	5	5	2	138
2	2	2	1	1	3	5	4	2	4	5	1	139
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	1	140
2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	4	2	141
2	2	2	1	1	2	4	3	3	3	4	1	142
1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	143
2	1	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	144
3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	145
2	3	2	2	3	4	4	3	3	1	1	2	146
2	3	3	3	3	3	5	3	2	5	5	2	147
4	3	3	3	2	4	4	2	2	5	5	2	148
2	3	3	1	1	2	3	5	2	4	5	3	149
3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	150
2	5	3	3	2	3	4	5	3	3	5	2	151
2	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	152
3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	2	153
2	5	2	3	2	3	4	3	2	5	5	2	154
3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	5	3	155
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	1	156
3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	157
4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	158
2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	159
1	5	2	1	3	2	1	2	1	4	5	1	160
3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	161
4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	162

4	3	2	2	2	4	3	3	1	4	4	2	163
4	2	3	1	1	3	3	2	3	3	5	4	164
1	1	4	1	2	1	5	1	2	4	5	3	165
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	166
2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	167
2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	168
5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	169
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	170
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	171
2	5	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	172
4	5	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	173
2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	174
2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	175
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	176
1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	3	2	177
3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	178
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	179
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	180
4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	181
4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	182
1	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	183
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	184
2	5	4	2	1	2	3	3	4	3	4	2	185
4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	186
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	187
5	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	4	188
3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	189
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	190

4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	191
1	3	2	1	4	4	4	5	3	5	5	4	192
4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	193
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	194
3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	195
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	196
4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	197
4	5	2	4	4	3	4	5	3	4	5	3	198
5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	4	3	199
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	200
2	2	3	1	3	4	4	4	4	5	3	4	201
3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	2	202
3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	203
2	5	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	204
3	3	5	2	3	4	5	3	5	4	3	4	205
3	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	1	206
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	207
3	5	1	3	3	3	3	1	1	3	5	2	208
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	209
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	210
1	2	3	2	1	3	3	4	2	3	4	1	211
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	212
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	213
1	1	3	1	1	3	3	3	2	4	3	1	214
3	5	4	3	2	2	3	5	4	4	5	4	215
4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	216
1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	217
4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	218

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	219
3	2	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	220
3	5	2	2	2	3	4	5	4	4	5	2	221
3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	222
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	223
2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	224
2	3	1	1	2	4	4	4	2	5	5	4	225
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	226
2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	1	227
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	228
3	4	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	229
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	230
1	3	3	2	3	1	1	4	3	1	1	2	231
3	5	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	232
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	233
2	3	3	2	4	1	3	3	4	5	5	3	234
3	3	1	2	1	3	3	4	2	2	2	2	235
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	236
1	5	5	1	1	2	1	5	1	5	5	5	237
2	4	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	238
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	239
2	3	2	1	2	3	4	1	2	1	1	2	240
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	241
2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	242
2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	243
3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	244
2	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	1	245
1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	246

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	247
2	4	4	1	1	4	2	5	2	4	5	4	248
4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	249
3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	250
3	5	2	2	1	2	4	5	2	2	4	5	251
3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	5	3	252
1	5	4	2	2	3	4	5	4	2	2	4	253
2	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	3	254
2	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	255
3	5	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	256
3	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	257
4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	258
3	5	4	3	4	4	3	5	5	2	3	4	259
3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	260
3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	261
4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	262
4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	263
3	5	2	3	1	3	4	5	5	2	4	2	264
4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	265
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	266
2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	267
1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	268
5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	269
2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	5	270
3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	271
3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	2	272
2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	273
3	3	3	2	1	4	4	5	3	3	4	4	274

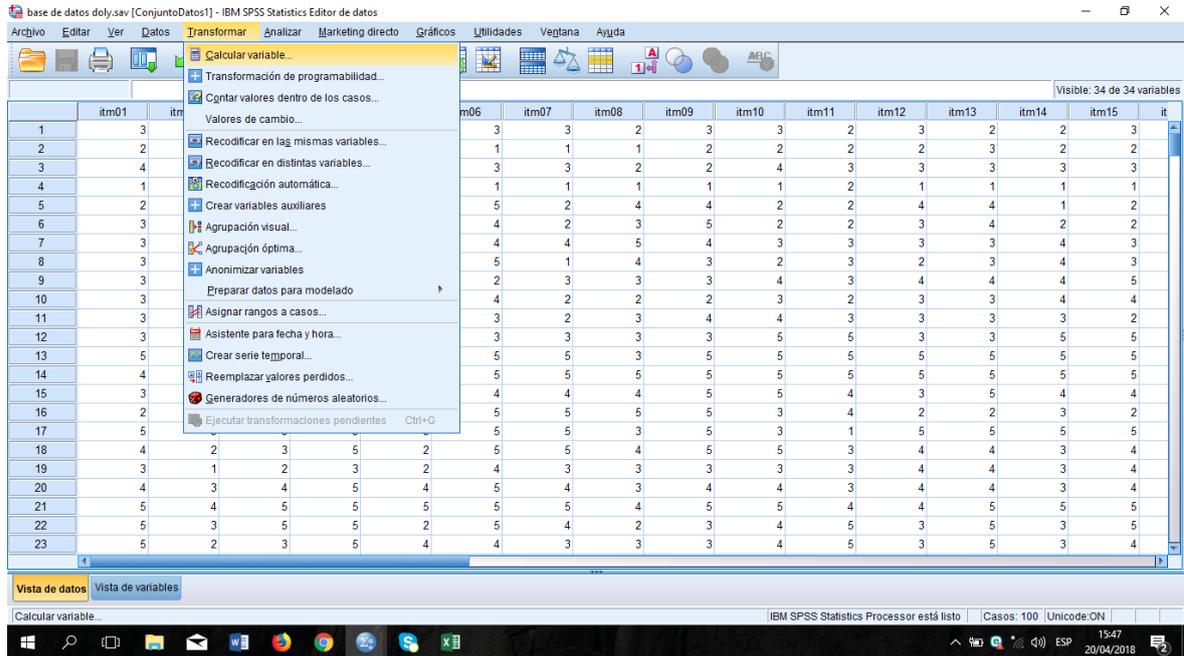
2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	5	2	275
3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	2	276
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	277
3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	2	278
3	3	3	2	1	4	4	5	3	4	5	4	279
3	3	3	2	2	4	5	4	3	4	5	2	280
2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	281
3	3	1	3	4	2	3	4	2	4	5	3	282
3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	5	2	283
2	3	2	2	2	2	3	3	2	5	5	2	284
3	4	3	2	2	3	5	3	3	4	5	3	285
2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	3	286
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	287
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	288
3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	289
3	5	3	3	1	4	5	4	4	4	4	3	290
3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	4	2	291
2	4	3	3	2	4	4	3	3	5	5	3	292
2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	2	293
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	294
3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2	295
2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	296
1	3	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	297
3	5	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	298
2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	299
4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	1	300
4	3	4	2	4	3	4	5	4	5	4	3	301
4	2	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	302

3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	303
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	304
2	2	2	1	1	3	5	4	2	4	5	1	305
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	1	306
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	307
2	2	2	1	1	2	4	3	3	3	4	1	308
1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	309
2	1	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	310
3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	311
2	3	2	2	3	4	4	3	3	1	1	2	312
2	3	3	3	3	3	5	3	2	5	5	2	313
4	3	3	3	2	4	4	2	2	5	5	2	314
2	3	3	1	1	2	3	5	2	4	5	3	315
3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	316
2	5	3	3	2	3	4	5	3	3	5	2	317
2	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	318
3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	2	319
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	320
3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	5	3	321
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	1	322
3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	323
4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	324
2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	325
1	5	2	1	3	2	1	2	1	4	5	1	326
3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	327
4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	328
4	3	2	2	2	4	3	3	1	4	4	2	329
4	2	3	1	1	3	3	2	3	3	5	4	330

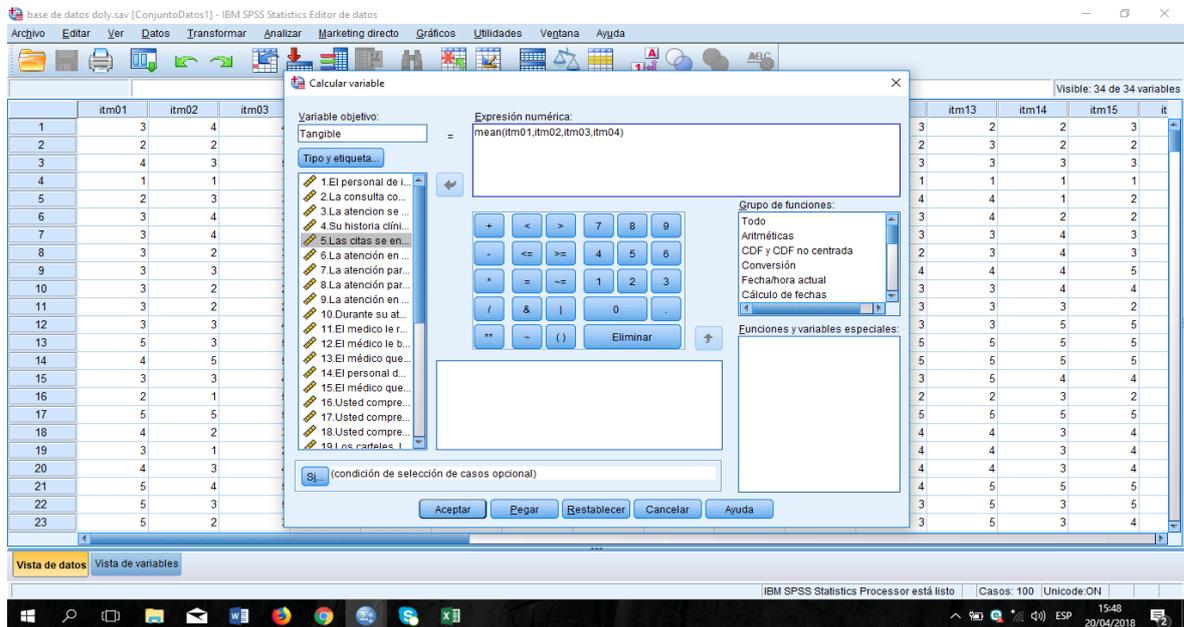
1	1	4	1	2	1	5	1	2	4	5	3	331
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	332
2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	333
2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	334
5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	335
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	336
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	337
2	5	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	338
4	5	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	339
2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	340
2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	341
3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	342
1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	3	2	343
3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	344
4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	345
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	346
4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	347
4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	348
1	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	349
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	350
2	5	4	2	1	2	3	3	4	3	4	2	351
4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	352
3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	353
5	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	4	354
3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	355
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	356
4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	357
1	3	2	1	4	4	4	5	3	5	5	4	358

4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	359
1	1	1	1	1	2	2	4	1	1	3	2	360
3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	361
3	4	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	362
4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	363
4	5	2	4	4	3	4	5	3	4	5	3	364
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	365
1	4	2	1	4	4	5	4	5	3	4	3	366
2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	367
2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	368
5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	369
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	370
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	371
2	5	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	372
4	5	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	373
2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	5	2	374
2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	375
3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	376
1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	3	2	377
3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	378
4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	379
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	380
4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	381
4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	382

Ruta para la transformación



Transformando la dimensión tangible



GET

```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'
/COMPRESSED.
COMPUTE Tangible=mean(itm01,itm02,itm03,itm04).
EXECUTE.
```

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	itm01	itm02	itm03	itm04	itm05	itm06	itm07	itm08	itm09	itm10	itm11	itm12	itm13	itm14	itm15	itm16	itm17	itm18	itm19	itm20	itm21	itm22	itm23	itm24	itm25	itm26	itm27	itm28	itm29	itm30	itm31	itm32	itm33	itm34	itm35			
1	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	3	5	5	2	5	4	2	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	2	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3

Vista de datos Vista de variables

Agrupación visual...

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 15:50 20/04/2018

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	itm01	itm02	itm03	itm04	itm05	itm06	itm07	itm08	itm09	itm10	itm11	itm12	itm13	itm14	itm15	itm16	itm17	itm18	itm19	itm20	itm21	itm22	itm23	itm24	itm25	itm26	itm27	itm28	itm29	itm30	itm31	itm32	itm33	itm34	itm35			
1	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	3	5	5	2	5	4	2	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	2	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 15:51 20/04/2018

Agrupación visual

Seleccione las variables cuyos valores se agruparán en intervalos. Cuando pulse en Continuar se explorarán los datos. La lista Variables situada debajo contiene todas las variables numéricas ordinales y de escala.

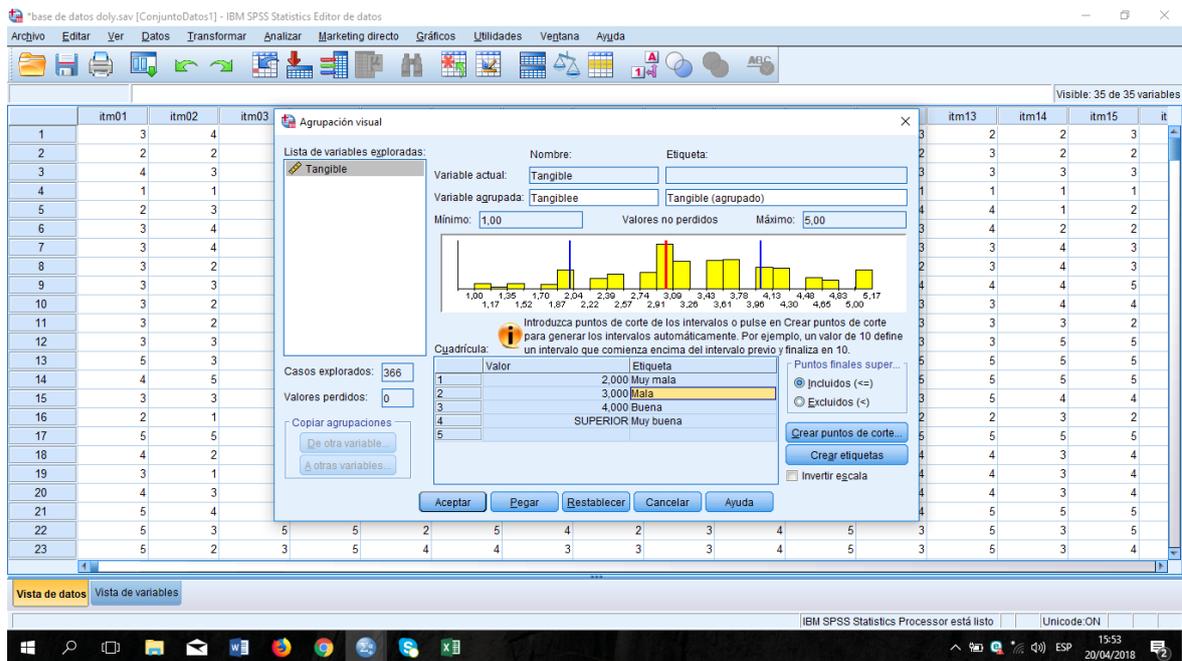
Variables:

Variables para agrupar:

Tangible

Limitar número de casos explorados a:

Continuar Cancelar Ayuda



```
COMPUTE Tangible=mean(itm01,itm02,itm03,itm04).
EXECUTE.
```

```
GET
```

```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'
/COMPRESSED.
```

```
COMPUTE Tangible=mean(itm01,itm02,itm03,itm04).
EXECUTE.
```

```
* Agrupación visual.
```

```
*Tangible.
```

```
RECODE Tangible (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)
(LO THRU HI=4)
```

```
(ELSE=SYSMIS) INTO Tangiblee.
```

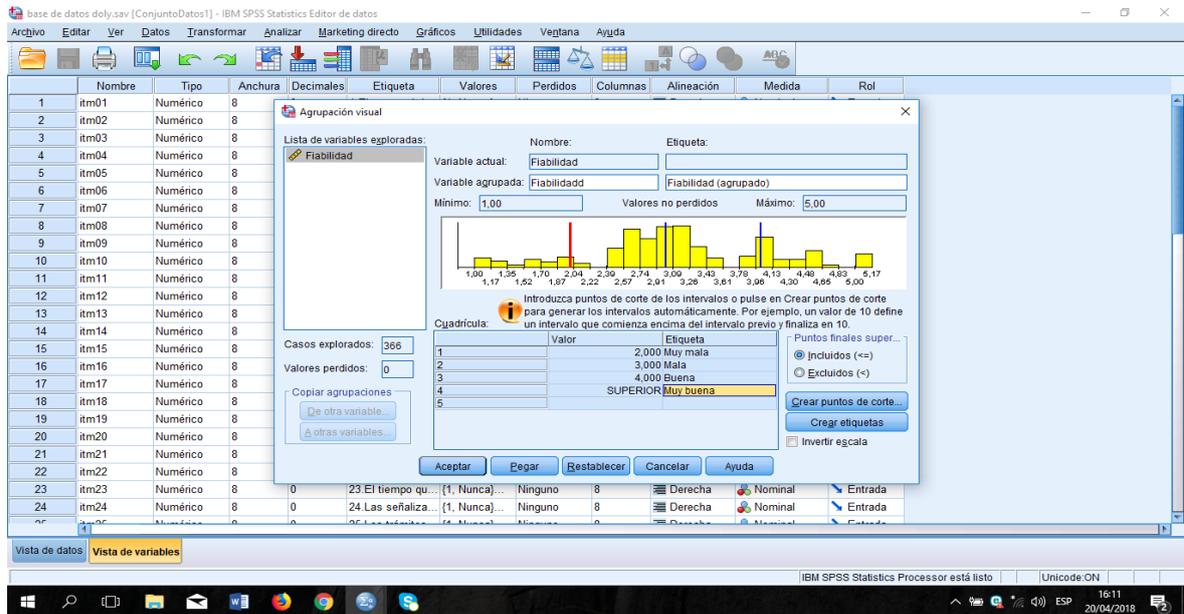
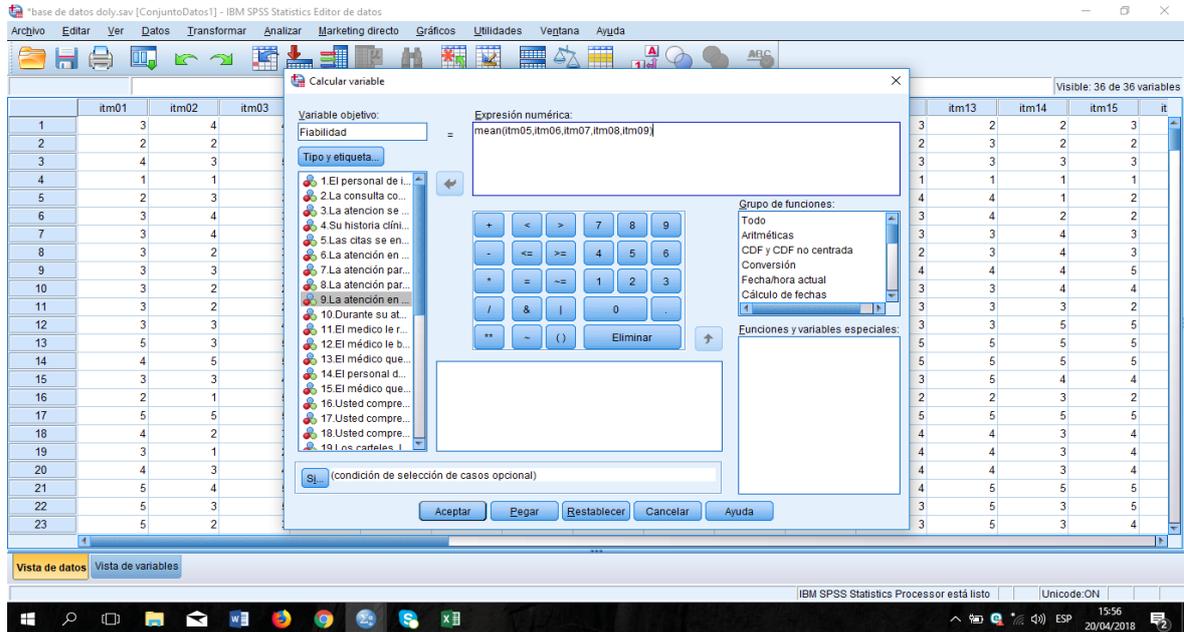
```
VARIABLE LABELS Tangiblee 'Tangible (agrupado)'.
FORMATS Tangiblee (F5.0).
```

```
VALUE LABELS Tangiblee 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
```

```
VARIABLE LEVEL Tangiblee (ORDINAL).
```

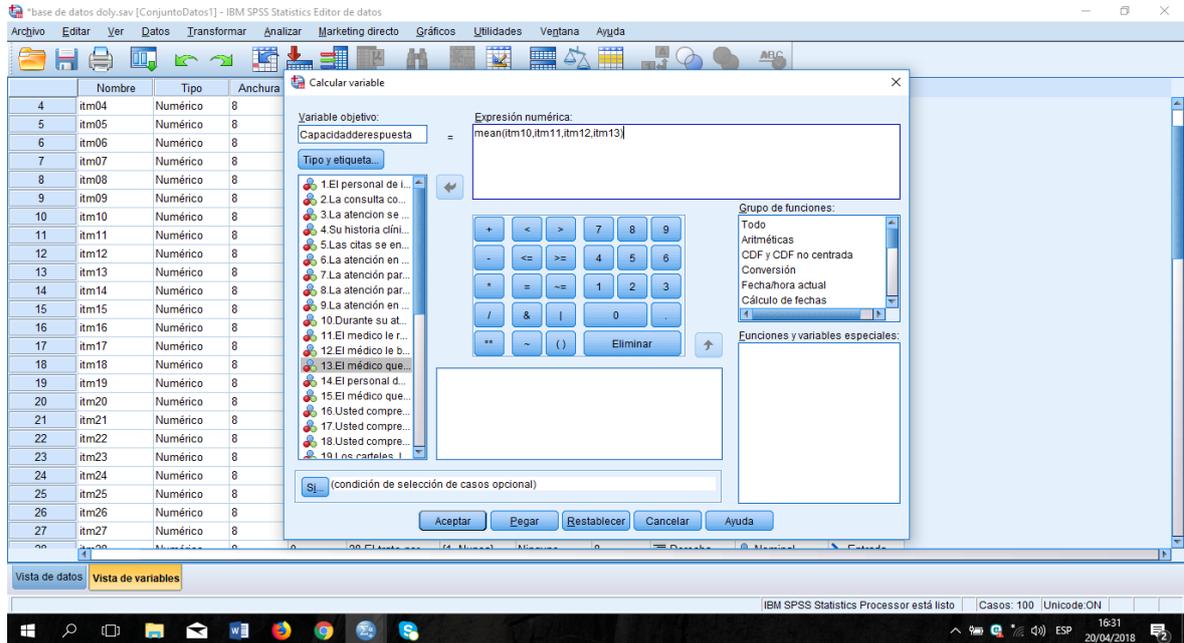
```
EXECUTE.
```

Transformando la dimensión fiabilidad



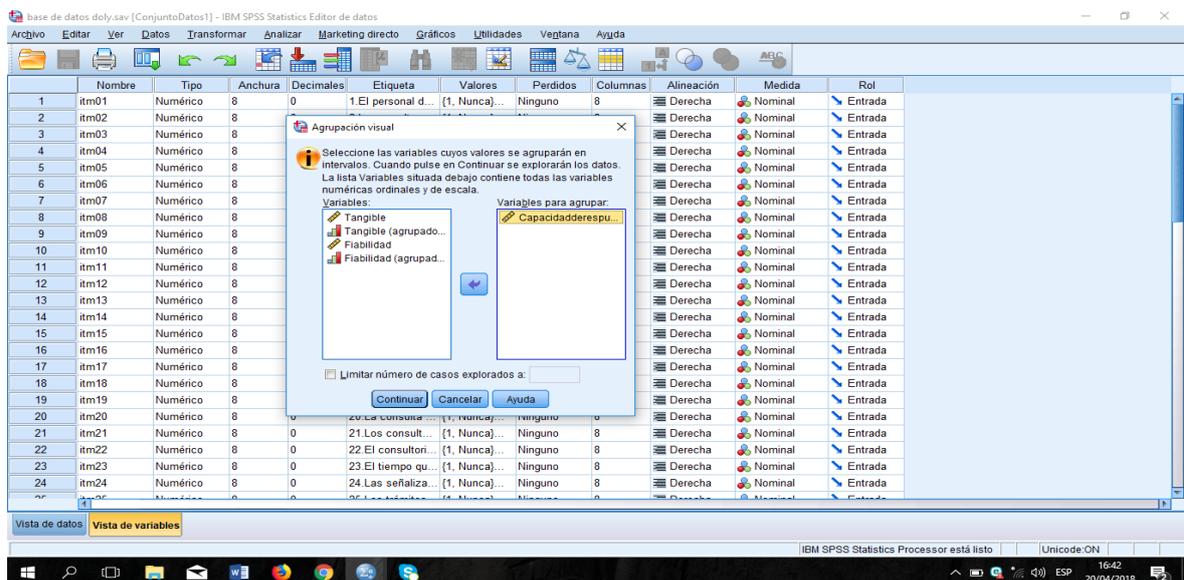
```
GET
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Fiabilidad.
RECODE Fiabilidad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
(ELSE=SYSMIS) INTO Fiabilidadd.
VARIABLE LABELS Fiabilidadd 'Fiabilidad (agrupado)'.
FORMATS Fiabilidadd (F5.0).
VALUE LABELS Fiabilidadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Fiabilidadd (ORDINAL).
EXECUTE.
```

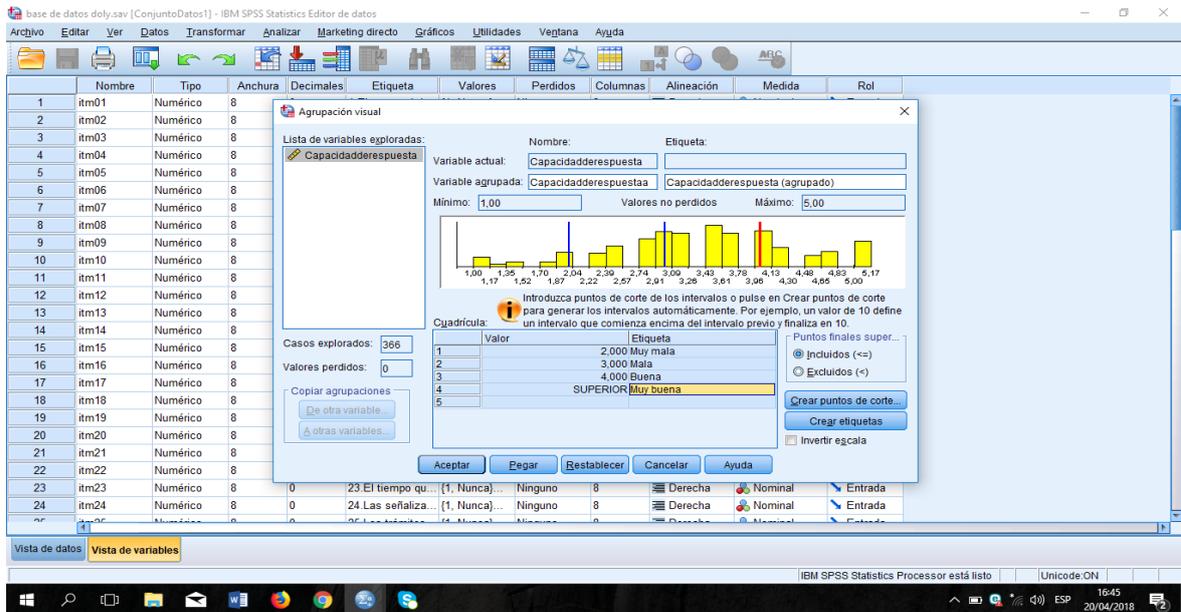
Transformando la dimensión Capacidad de respuesta



GET

```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Fiabilidad.
RECODE Fiabilidad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
(ELSE=SYSMIS) INTO Fiabilidadd.
VARIABLE LABELS Fiabilidadd 'Fiabilidad (agrupado)'.
FORMATS Fiabilidadd (F5.0).
VALUE LABELS Fiabilidadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Fiabilidadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Capacidaddederespuesta=mean(itm10,itm11,itm12,itm13).
EXECUTE.
```



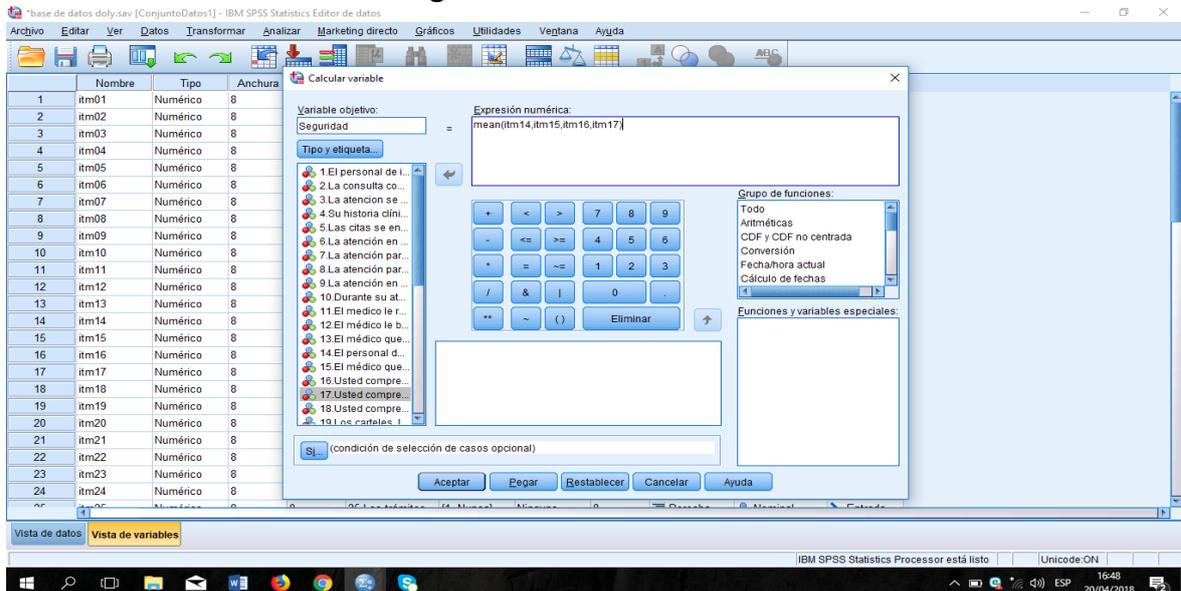


```
COMPUTE Capacidadesrespuesta=mean(itm10,itm11,itm12,itm13).
EXECUTE.
```

```
GET
```

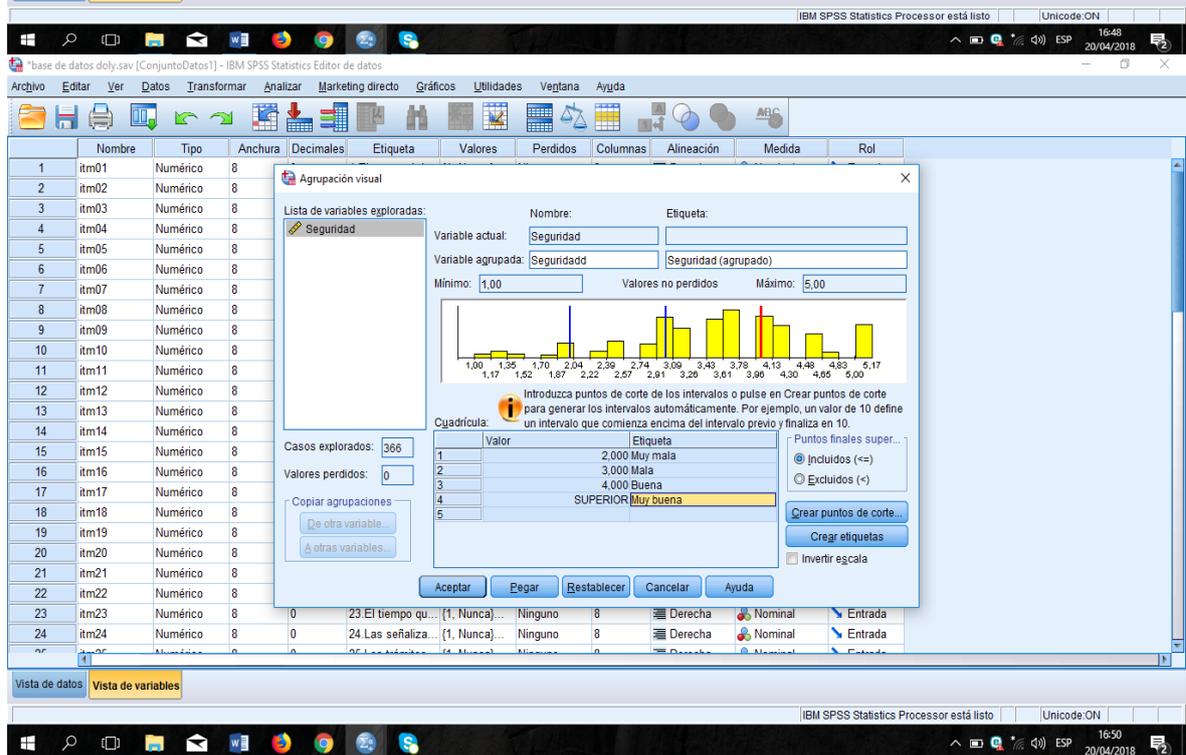
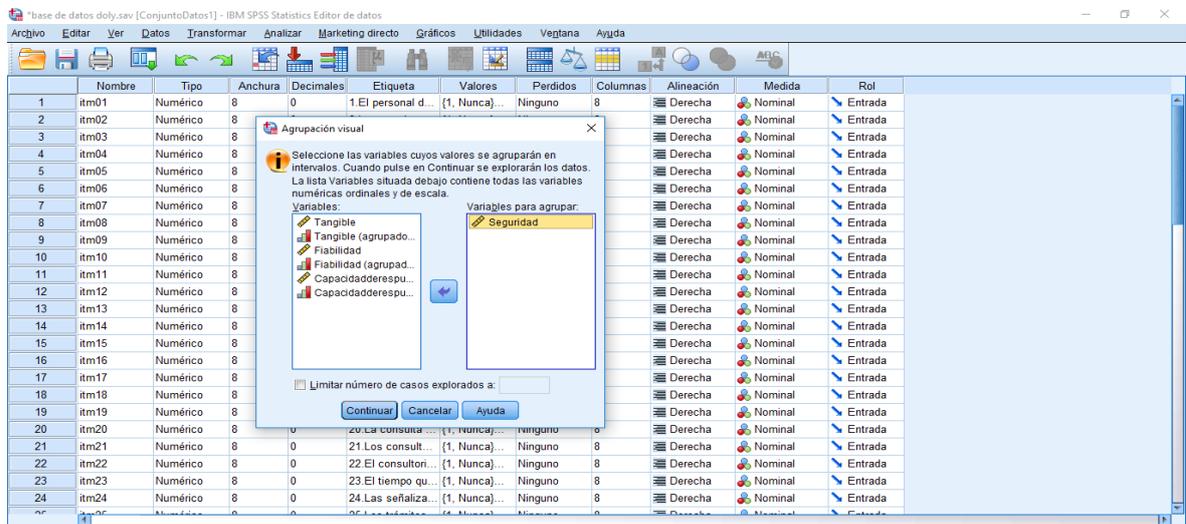
```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadesrespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuestaa 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadesrespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadesrespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacidadesrespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
```

Transformando la dimensión Seguridad



GET

```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.  
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.  
* Agrupación visual.  
*Capacidadesrespuesta.  
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)  
(LO THRU 4=3) (LO THRU  
HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadesrespuestaa.  
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuestaa 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.  
FORMATS Capacidadesrespuestaa (F5.0).  
VALUE LABELS Capacidadesrespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4  
'Muy buena'.  
VARIABLE LEVEL Capacidadesrespuestaa (ORDINAL).  
EXECUTE.  
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).  
EXECUTE.
```



```

GET
  FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
  HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadesrespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuestaa 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadesrespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadesrespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacidadesrespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
  (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.

```

Transformando la dimensión Empatía

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. A data list view is visible in the background, showing variables itm01 through itm24, all of type Numérico with an anchura of 8. The 'Calcular variable' dialog box is open in the foreground. The 'Variable objetivo:' field is set to 'Empatia'. The 'Expresión numérica:' field contains the formula 'mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22)'. The 'Grupo de funciones:' list is expanded to show 'Aritméticas'. The 'Funciones y variables especiales:' list is empty. The 'Aceptar' button is highlighted.

```

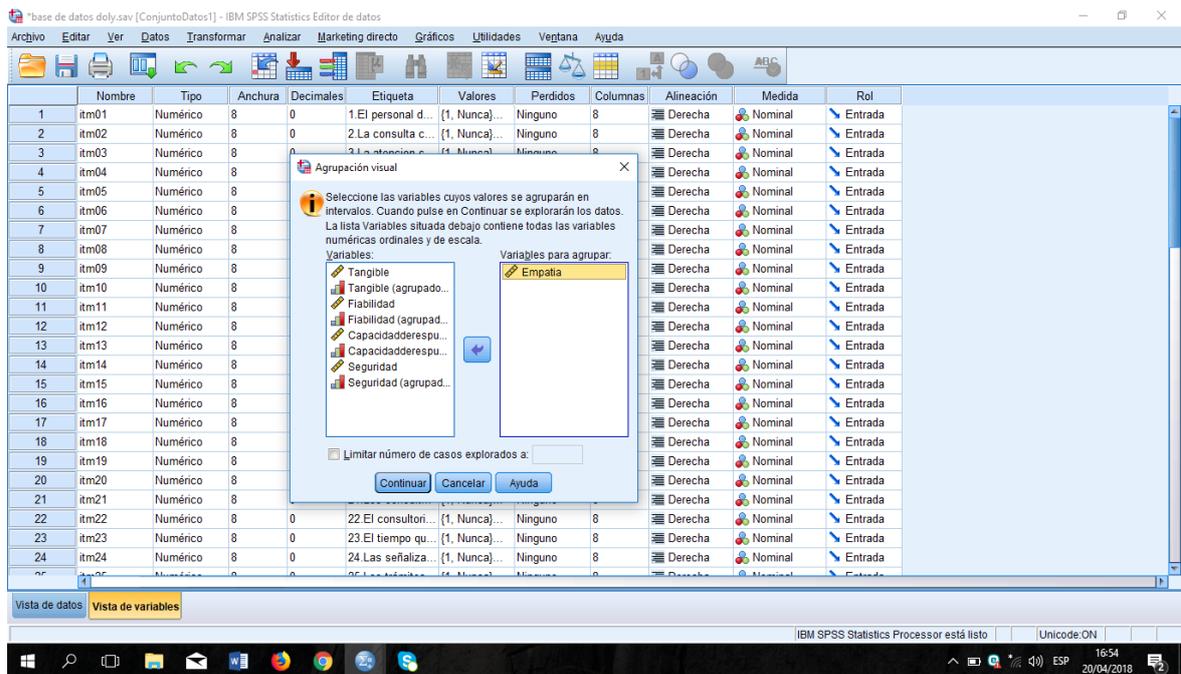
GET
  FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.

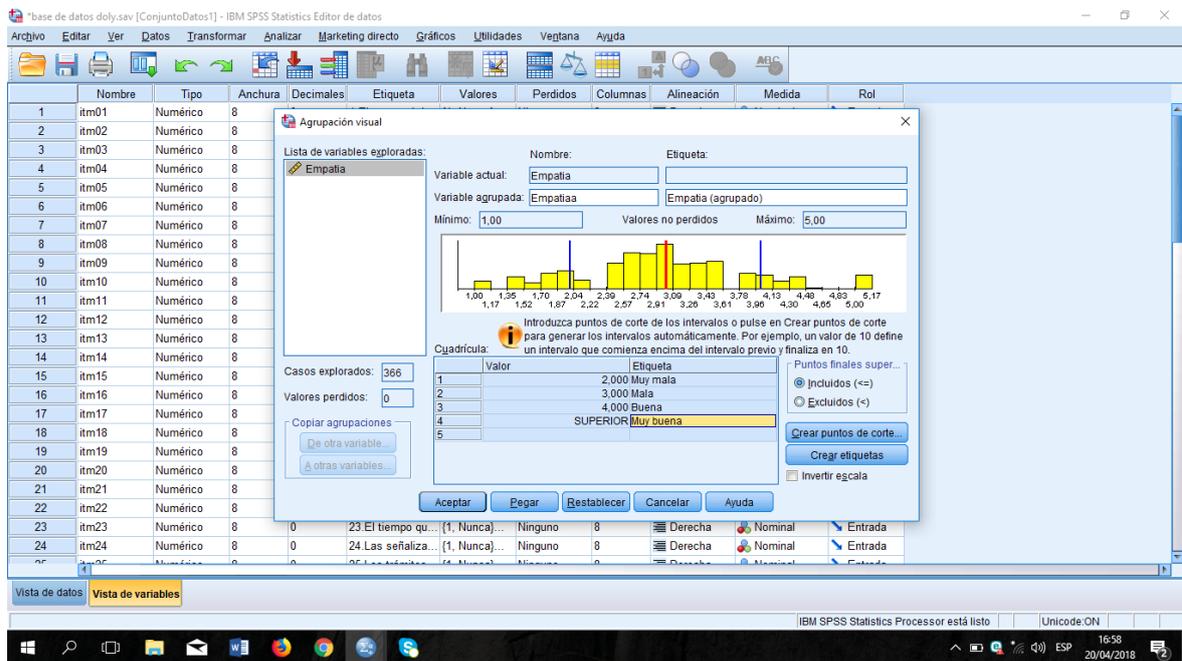
```

```

RECODE Capacidaderespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
    HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidaderespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidaderespuestaa 'Capacidaderespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidaderespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidaderespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacidaderespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
* Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
    (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Empatia=mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.

```





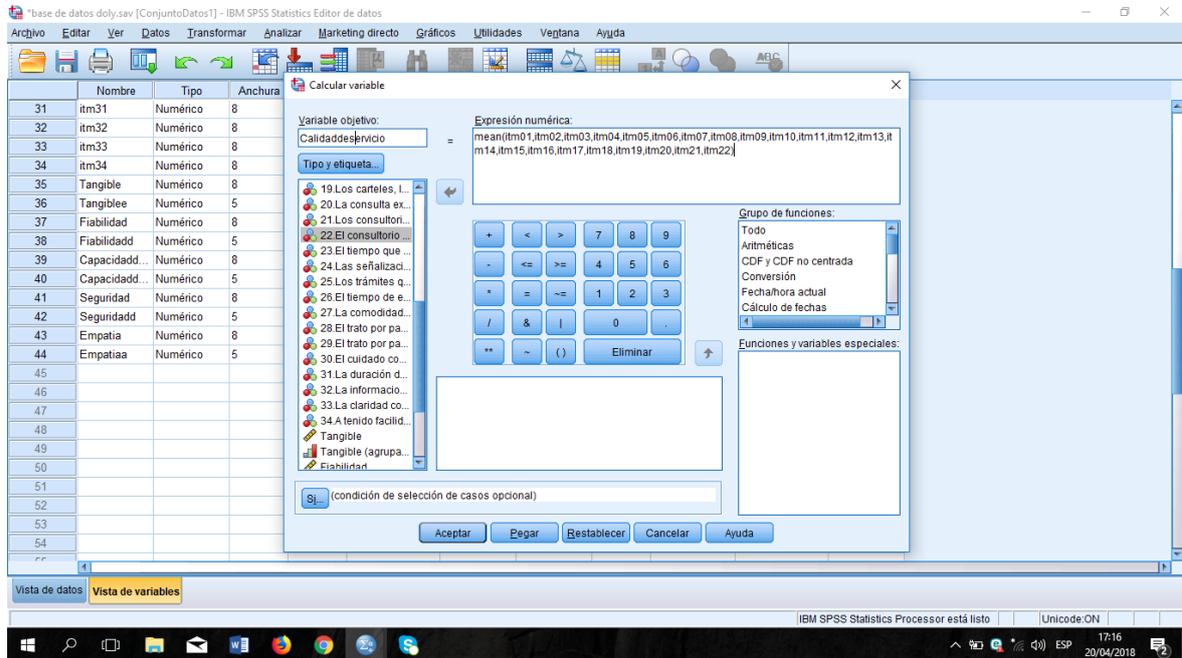
```

GET
  FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
  HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadesrespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuestaa 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadesrespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadesrespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacidadesrespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
  (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Empatia=mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Empatia.
RECODE Empatia (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)
(LO THRU HI=4)
  (ELSE=SYSMIS) INTO Empatiaa.
VARIABLE LABELS Empatiaa 'Empatia (agrupado)'.
FORMATS Empatiaa (F5.0).
VALUE LABELS Empatiaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.

```

VARIABLE LEVEL Empatiaa (ORDINAL).
EXECUTE.

Calidad de servicio



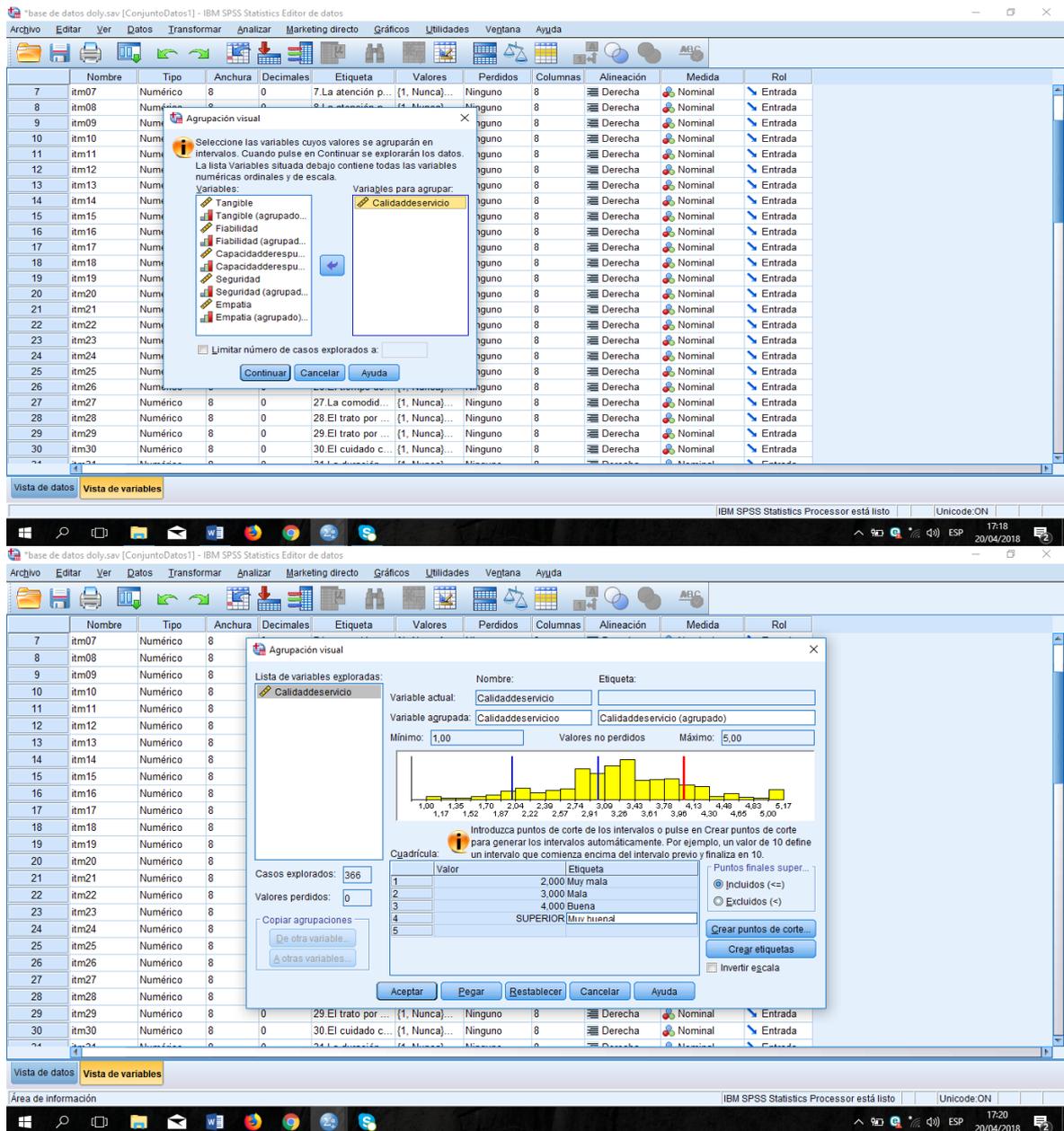
GET

```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacitadderespuesta.
RECODE Capacitadderespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
    HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacitadderespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacitadderespuestaa 'Capacitadderespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacitadderespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacitadderespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacitadderespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
    (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Empatia=mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Empatia.
RECODE Empatia (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)
(LO THRU HI=4)
```

```

(ELSE=SYSMIS) INTO Empatiaa.
VARIABLE LABELS Empatiaa 'Empatia (agrupado)'.
FORMATS Empatiaa (F5.0).
VALUE LABELS Empatiaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Empatiaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE
Calidaddeservicio=mean(itm01,itm02,itm03,itm04,itm05,itm06,itm07,itm08,it
m09,itm10,itm11,
    itm12,itm13,itm14,itm15,itm16,itm17,itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.

```



```

GET
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.

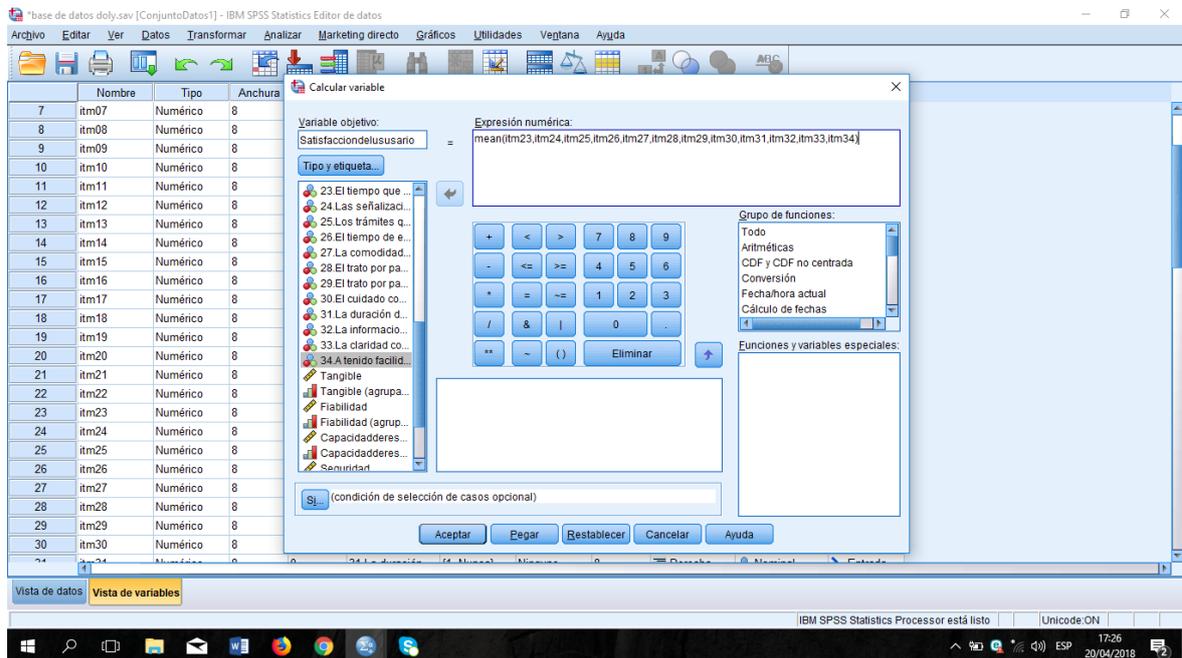
```

```

*Capacidadderespuesta.
RECODE Capacidadderespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
    HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadderespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidadderespuestaa 'Capacidadderespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadderespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadderespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacidadderespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
    (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Empatia=mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Empatia.
RECODE Empatia (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)
(LO THRU HI=4)
    (ELSE=SYSMIS) INTO Empatiaa.
VARIABLE LABELS Empatiaa 'Empatia (agrupado)'.
FORMATS Empatiaa (F5.0).
VALUE LABELS Empatiaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Empatiaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE
Calidaddeservicio=mean(itm01,itm02,itm03,itm04,itm05,itm06,itm07,itm08,it
m09,itm10,itm11,
    itm12,itm13,itm14,itm15,itm16,itm17,itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Calidaddeservicio.
RECODE Calidaddeservicio (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO
THRU 4=3) (LO THRU HI=4)
    (ELSE=SYSMIS) INTO Calidaddeservicioo.
VARIABLE LABELS Calidaddeservicioo 'Calidaddeservicio (agrupado)'.
FORMATS Calidaddeservicioo (F5.0).
VALUE LABELS Calidaddeservicioo 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy
buena'.
VARIABLE LEVEL Calidaddeservicioo (ORDINAL).
EXECUTE.

```

Satisfacción del usuario.



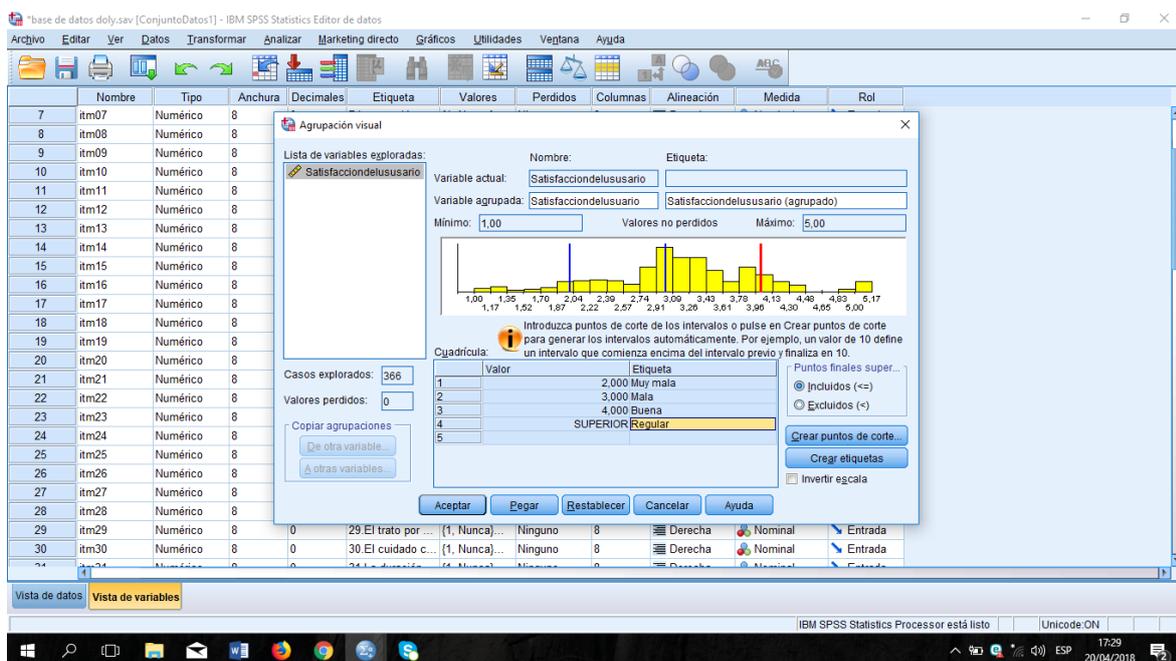
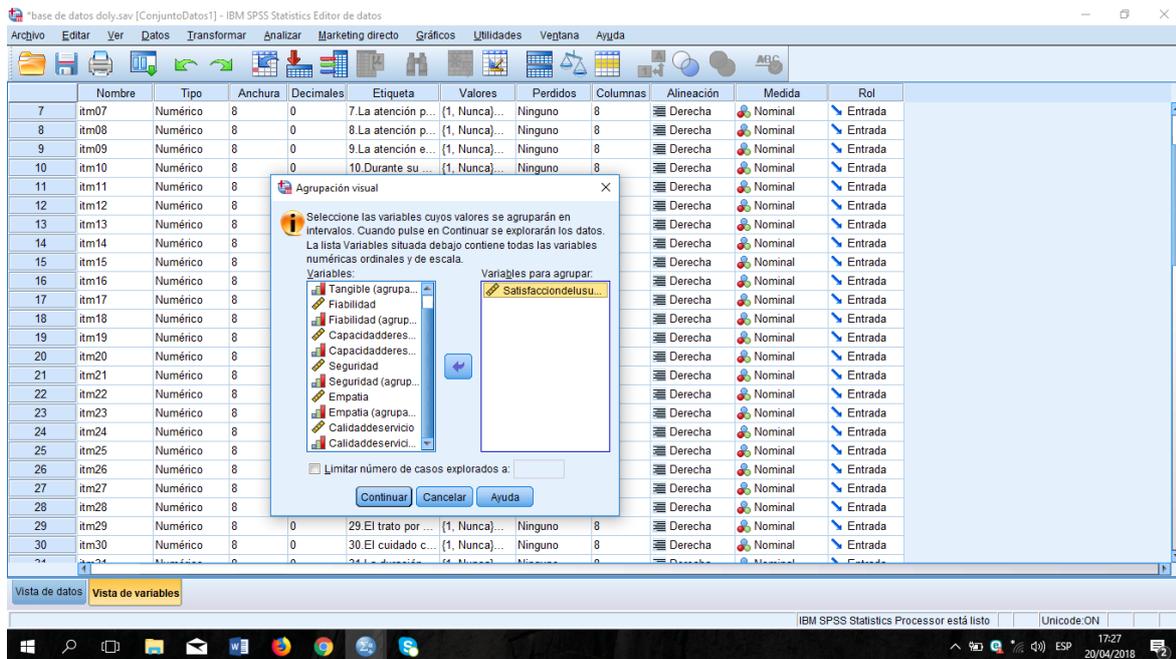
GET

```
FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
    HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadesrespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuestaa 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadesrespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadesrespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Capacidadesrespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
(ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Empatía=mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Empatía.
```

```

RECODE Empatia (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)
(LO THRU HI=4)
      (ELSE=SYSMIS) INTO Empatiaa.
VARIABLE LABELS Empatiaa 'Empatia (agrupado)'.
FORMATS Empatiaa (F5.0).
VALUE LABELS Empatiaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL Empatiaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE
Calidaddeservicio=mean(itm01,itm02,itm03,itm04,itm05,itm06,itm07,itm08,it
m09,itm10,itm11,
      itm12,itm13,itm14,itm15,itm16,itm17,itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Calidaddeservicio.
RECODE Calidaddeservicio (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO
THRU 4=3) (LO THRU HI=4)
      (ELSE=SYSMIS) INTO Calidaddeservicioo.
VARIABLE LABELS Calidaddeservicioo 'Calidaddeservicio (agrupado)'.
FORMATS Calidaddeservicioo (F5.0).
VALUE LABELS Calidaddeservicioo 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy
buena'.
VARIABLE LEVEL Calidaddeservicioo (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE
Satisfaccióndelususuario=mean(itm23,itm24,itm25,itm26,itm27,itm28,itm29,it
m30,itm31,itm32,
      itm33,itm34).
EXECUTE.

```



GET

```

FILE='C:\Users\windows 10\Documents\base de datos doly.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
* Agrupación visual.
*Capacidadesrespuesta.
RECODE Capacidadesrespuesta (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2)
(LO THRU 4=3) (LO THRU
HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Capacidadesrespuestaa.
VARIABLE LABELS Capacidadesrespuestaa 'Capacidadesrespuesta (agrupado)'.
FORMATS Capacidadesrespuestaa (F5.0).
VALUE LABELS Capacidadesrespuestaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Muy buena'.

```

```

VARIABLE LEVEL  Capacidadderespuestaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Seguridad=mean(itm14,itm15,itm16,itm17).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Seguridad.
RECODE Seguridad (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU
4=3) (LO THRU HI=4)
      (ELSE=SYSMIS) INTO Seguridadd.
VARIABLE LABELS  Seguridadd 'Seguridad (agrupado)'.
FORMATS  Seguridadd (F5.0).
VALUE LABELS  Seguridadd 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL  Seguridadd (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE Empatia=mean(itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Empatia.
RECODE  Empatia (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO THRU 4=3)
(LO THRU HI=4)
      (ELSE=SYSMIS) INTO Empatiaa.
VARIABLE LABELS  Empatiaa 'Empatia (agrupado)'.
FORMATS  Empatiaa (F5.0).
VALUE LABELS  Empatiaa 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy buena'.
VARIABLE LEVEL  Empatiaa (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE
Calidaddeservicio=mean(itm01,itm02,itm03,itm04,itm05,itm06,itm07,itm08,it
m09,itm10,itm11,
      itm12,itm13,itm14,itm15,itm16,itm17,itm18,itm19,itm20,itm21,itm22).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Calidaddeservicio.
RECODE  Calidaddeservicio (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU 3=2) (LO
THRU 4=3) (LO THRU HI=4)
      (ELSE=SYSMIS) INTO Calidaddeservicioo.
VARIABLE LABELS  Calidaddeservicioo 'Calidaddeservicio (agrupado)'.
FORMATS  Calidaddeservicioo (F5.0).
VALUE LABELS  Calidaddeservicioo 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4 'Muy
buena'.
VARIABLE LEVEL  Calidaddeservicioo (ORDINAL).
EXECUTE.
COMPUTE
Satisfaccióndelusuario=mean(itm23,itm24,itm25,itm26,itm27,itm28,itm29,it
m30,itm31,itm32,
      itm33,itm34).
EXECUTE.
* Agrupación visual.
*Satisfaccióndelusuario.
RECODE  Satisfaccióndelusuario (MISSING=COPY) (LO THRU 2=1) (LO THRU
3=2) (LO THRU 4=3) (LO THRU
      HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO Satisfaccióndelusuario.
VARIABLE LABELS  Satisfaccióndelusuario 'Satisfaccióndelusuario
(agrupado)'.
FORMATS  Satisfaccióndelusuario (F5.0).
VALUE LABELS  Satisfaccióndelusuario 1 'Muy mala' 2 'Mala' 3 'Buena' 4
'Regular'.
VARIABLE LEVEL  Satisfaccióndelusuario (ORDINAL).
EXECUTE.

```

Consolidado final de los ítems

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	itm01	Númerico	8	0	1.El personal de informes, le brind...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	itm02	Númerico	8	0	2.La consulta con el médico se re...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	itm03	Númerico	8	0	3.La atención se realiza respetan...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	itm04	Númerico	8	0	4.Su historia clínica se encontra...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	itm05	Númerico	8	0	5.Las citas se encuentran disponi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	itm06	Númerico	8	0	6.La atención en caja o en el mód...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	itm07	Númerico	8	0	7.La atención para tomarse anális...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	itm08	Númerico	8	0	8.La atención para tomarse exám...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	itm09	Númerico	8	0	9.La atención en farmacia es rápida...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	itm10	Númerico	8	0	10.Durante su atecion en consulto...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	itm11	Númerico	8	0	11.El medico le realiza un exáme...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	itm12	Númerico	8	0	12.El médico le brinda el tiempo n...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	itm13	Númerico	8	0	13.El médico que atenderá su pro...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	itm14	Númerico	8	0	14.El personal de consulta extern...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	itm15	Númerico	8	0	15.El médico que le atendió mostr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	itm16	Númerico	8	0	16.Usted comprendió la explicaci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	itm17	Númerico	8	0	17.Usted comprendió la explicaci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	itm18	Númerico	8	0	18.Usted comprendió la explicaci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	itm19	Númerico	8	0	19.Los carteles, letreros y fechas...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	itm20	Númerico	8	0	20.La consulta externa cuenta co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	itm21	Númerico	8	0	21.Los consultorios cuentan con l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	itm22	Númerico	8	0	22.El consultorio y la sala de esp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	itm23	Númerico	8	0	23.El tiempo que paso desde que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	itm24	Númerico	8	0	24.Las señalizaciones y los cartel...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

17:35 20/04/2018

Consolidado de las dimensiones y variables.

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	itm25	Númerico	8	0	25.Los trámites que tuvo que hac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	itm26	Númerico	8	0	26.El tiempo de espera en consulta.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	itm27	Númerico	8	0	27.La comodidad de la sala de es...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	itm28	Númerico	8	0	28.El trato por parte del personal ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	itm29	Númerico	8	0	29.El trato por parte del personal ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	itm30	Númerico	8	0	30.El cuidado con su intimidad du...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	itm31	Númerico	8	0	31.La duración de la consulta.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	itm32	Númerico	8	0	32.La informacion clinica recibida ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	itm33	Númerico	8	0	33.La claridad con que le explicar...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	itm34	Númerico	8	0	34.A tenido facilidad en los trámit...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	Tangible	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
36	Tangiblee	Númerico	5	0	Tangible (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
37	Fiabilidad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
38	Fiabilidadd	Númerico	5	0	Fiabilidad (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Capacidadd...	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Escala	Entrada
40	Capacidadd...	Númerico	5	0	Capacidad de respuesta (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
41	Seguridad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
42	Seguridd	Númerico	5	0	Seguridad (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Empatia	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
44	Empatiai	Númerico	5	0	Empatia (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Calidaddese...	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
46	Calidaddese...	Númerico	5	0	Calidad de servicio (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	20	Derecha	Ordinal	Entrada
47	Satisfaccion...	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
48	Satisfaccion...	Númerico	5	0	Satisfaccion del usuario (agrupado)	{1, Muy mal...	Ninguno	24	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

17:36 20/04/2018

Procesamiento para generar tablas y graficas con Spss 25

base de datos doly.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	itm01	Númérico	8	0	1.El personal d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	itm02	Númérico	8	0	2.La consulta c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	itm03	Númérico	8	0	3.La atencion s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	itm04	Númérico	8	0	4.Su historia cli...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	itm05	Númérico	8	0	5.Las citas se...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	itm06	Númérico	8	0	6.La a...						Entrada
7	itm07	Númérico	8	0	7.La a...						Entrada
8	itm08	Númérico	8	0	8.La a...						Entrada
9	itm09	Númérico	8	0	9.La a...						Entrada
10	itm10	Númérico	8	0	10.Du...						Entrada
11	itm11	Númérico	8	0	11.El...						Entrada
12	itm12	Númérico	8	0	12.El...						Entrada
13	itm13	Númérico	8	0	13.El...						Entrada
14	itm14	Númérico	8	0	14.El...						Entrada
15	itm15	Númérico	8	0	15.El...						Entrada
16	itm16	Númérico	8	0	16.Us...						Entrada
17	itm17	Númérico	8	0	17.Us...						Entrada
18	itm18	Númérico	8	0	18.Us...						Entrada
19	itm19	Númérico	8	0	19.Los carteles...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	itm20	Númérico	8	0	20.La consulta ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	itm21	Númérico	8	0	21.Los consult...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	itm22	Númérico	8	0	22.El consultori...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	itm23	Númérico	8	0	23.El tiempo qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	itm24	Númérico	8	0	24.Las señaliza...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Frecuencias

Variables:

- Tangible (agrupado...)
- Fiabilidad (agrupad...)
- Capacidad de resp...
- Seguridad (agrupad...)
- Empatía (agrupado...)
- Calidad de servicio ...
- Satisfacción del usu...

Mostrar tablas de frecuencias

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Estadísticos... Gráficos... Formato... Estilo... Simular muestreo...

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11:14 21/04/2018

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

SEÑOR: DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO MANUEL HIGA ARAKAKI-SATIPO

Dr. Roger Mendoza Contreras

Señor Director, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo DOLY INES CAMPOS ALIAGA, egresada de la facultad de ciencias administrativas y contables, escuela profesional de administración y sistemas con DNI 74306956, código de estudiante D02088H, que por motivos obtener el título profesional de licenciada en administración me encuentro desarrollando la tesis titulado **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI -SATIPO,2017"**. Siendo éste requisito indispensable para la Titulación.

Por tal motivo, mi persona como investigadora ha seleccionado la institución que Ud. dirige. Para lo cual pido que me otorgue la autorización correspondiente para aplicar los instrumentos de investigación a los usuarios externos.

La fecha y horas sugeridas para realizar esta actividad están programadas para los días 15 ,16 y 17 de enero del 2018, desde las 8:00 a.m.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud. Teniendo en cuenta que dicha actividad será beneficiosa para mejorar la calidad de servicio al usuario.

Satipo, 11 de enero del 2018.

DOLY INES CAMPOS ALIAGA
DNI 74306956



PERÚ Ministerio de Salud



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Satipo, 12 de Enero del 2018.

CARTA N° 001- 2018- GRJ-DRSJ-RSS-HMHA-DG.

Srta:

DOLY INES CAMPOS CONTRERAS

Ciudad.-

ASUNTO: Autorización para aplicar el instrumento de investigación

Mediante el presente se le saluda cordialmente y a la vez informarle que en atención a su solicitud de **Autorización para aplicar el instrumento de investigación** ha sido atendido.

Que en respuesta a la solicitud se le da autorización para facilitar información así como: datos estadísticos de los usuarios atendidos en este Hospital para su investigación de tesis, titulado **"Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki"** así poder obtener un resultado eficiente de la investigación.

Se le recomienda hacer dicha consulta en otras entidades correspondientes.

Es cuanto se le hace de conocimiento para los fines pertinentes

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
DIRECCIÓN HOSPITAL "M.A.H.A." SATIPO
Dr. Roger Mendoza Contreras
DIRECTOR
C.M.P. 072587

HOSPITAL "MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI" SATIPO
AV.DANIEL A. CARRIÓN N°398 SATIPO-JUNIN
TELEF.064-545620-DIRECCION

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Satipo, 12 de Enero del 2018.

CARTA N° 001- 2018- GRJ-DRSJ-RSS-HMHA-DG.

Srta:

DOLY INES CAMPOS CONTRERAS

Ciudad.-

ASUNTO: Autorización para aplicar el instrumento de investigación

Mediante el presente se le saluda cordialmente y a la vez informarle que en atención a su solicitud de Autorización para aplicar el instrumento de investigación ha sido atendido.

Que en respuesta a la solicitud se le da autorización para facilitar información así como: datos estadísticos de los usuarios atendidos en este Hospital para su investigación de tesis, titulado "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital de Apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki" así poder obtener un resultado eficiente de la investigación.

Se le recomienda hacer dicha consulta en otras entidades correspondientes.

Es cuanto se le hace de conocimiento para los fines pertinentes

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN
DIRECCIÓN HOSPITAL "M.A.H.A." SATIPO
Dr. Roger Mendoza Contreras
DIRECTOR
C.M.P. 072587

HOSPITAL "MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI" SATIPO
AV.DANIEL A. CARRIÓN N°398 SATIPO-JUNIN
TELEF.064-535620-DIRECCION

DIRECCIÓN REGIONAL SALUD JUNIN
RED DE SALUD SATIPO
HOSPITAL MANUEL A. HIGA ARAKAKI - SATIPO
Lic. Enf. Madimir Aday Ayma
JEFATURA DE ENFERMERIA
CEP 61214

PASE PARA ENTREVISTA
A LOS PACIENTES DE ALTA.
* VERIFICAR CUIDO DE
INGRESO DE PACIENTES.

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



SOLICITO CONSTANCIA DE
CULMINACIÓN DE HABER REALIZADO
LAS ENCUESTAS PARA LA
INVESTIGACIÓN.

SEÑOR: DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO MANUEL HIGA ARAKAKI-SATIPO.
Dr. Roger Mendoza Contreras

Señor Director, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo DOLY INES CAMPOS ALIAGA, Egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela profesional de Administración y Sistemas con DNI N° 74306956, código de estudiante D02088H, que por motivos de obtener el título profesional de Licenciada en Administración me encuentro desarrollando la Tesis Titulado **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI -SATIPO, 2017"**. Siendo éste requisito indispensable para la Titulación.

Por tal motivo, mi persona como investigadora ha seleccionado la institución que Ud. dirige. Para lo cual pido que me otorgue constancia de haber realizado la encuesta que tuvo como duración del 15 de enero hasta el 02 de marzo del presente año.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud. Teniendo en cuenta que dicha actividad será beneficiosa para mejorar la calidad de servicio al usuario.

Satipo, 26 de marzo del 2018.

DOLY INES CAMPOS ALIAGA
DNI 74306956

Adjunto:

- ✓ Fotografía de la encuesta realizada.
- ✓ Copia de la autorización



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Informe N° 001 - DIAC-UPLA-FCAC-2018

A : **DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ**
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.

De : **Lic. Adm. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURÍN**
Docente Asesora

ASUNTO :INFORME DE ASESORAMIENTO DE PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN

REF. : RESOLUCIÓN N° 0857-2017/D-FCAC-UPLA de fecha 20/03/2017

FECHA : 08 de enero del 2018

Por medio del presente cumpla con remitir a su Despacho el informe de asesoría del Proyecto de Investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI" – SATIPO, 2017" presentado por la Bachiller.

- DOLY INES CAMPOS ALIAGA

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, el mismo que cumple con los requisitos metodológicos que exige el Reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

En consecuencia, el proyecto queda **aprobado** para que pueda proseguir con el trámite correspondiente

Es cuanto cumpla con informar a su Despacho para los fines pertinentes.

Atentamente;

.....
Dra. Doris Alvarado Canturín
Docente Asesora



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

① a

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: HUIMAN MONDRAGON ELSEBIO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: ADMINISTRADOR
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALIAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																			85	
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			85	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			85	
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																			90	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			90	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																			95	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																			95	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																			90	
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																			90	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			90	
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																			90	
		TOTAL DE PUNTAJES																				
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN
 RED DE SALUD SATIPO
 Hospital "Marmel Ángel Muga Arakaki" Satipo

 Lic. Adm. Eusebio Huiman Mondragon
 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
 CLAD 15286

DNI. 20962100
 TELEF.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1b

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: HUMAN MONDRAGON EUSEBIO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: ADMINISTRADOR
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALIAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					REGULAR					BUENA					MUY BUENA					EXCELENTE					TOTAL										
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																				X										80					
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																									X										85
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																									X										85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																														X					90
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																														X					85
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																														X					85
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																														X					90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																														X					85
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																														X					80
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																														X					85
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																														X					85
		TOTAL DE PUNTAJES																																			
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

REGION JUNIN
 GOBIERNO REGIONAL JUNIN
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
 RED DE SALUD SATIPO
 Hospital "Manuel Ando Huga Arakaki" Satipo
 Lic. Adm. Eusebio Human Mondragon
 DIRECCION ADMINISTRATIVA
 CLAD-15258

DNI. 20962100
 TELEF.



2a

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: CARRASCO CASTRO JULIO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: JEFE - RED SALUD SATIPO
- 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																					80
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																					
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																					85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																					85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					80
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																					90
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																					100
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																					100
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																					90
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					90
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																					95
		TOTAL DE PUNTAJES																					
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

DIRECCIÓN DE RED SALUD SATIPO
 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

 LIC. ADM. JULIO CARRASCO CASTRO
 CLAD N° 10579
 Unidad de Recursos Humanos

DNI. 20679866
 TELEF. 943787804



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

6

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: CARRASCO CASTRO JULIO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: JEFE - RED SALUD SATIPO
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																			X				80
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X				80
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			X				85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																			X				85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X				85
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																			X				90
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																			X				90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																			X				85
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																			X				85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X				80
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																			X				85
		TOTAL DE PUNTAJES																			84.55				
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																							

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

DIRECCIÓN DE RED SALUD SATIPO
 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

 LIC. ADM. JULIO CARRASCO CASTRO
 CLAD N° 10679
 (S. Unidad de Recursos Humanos)

DNI. 20659866
 TELEF. 943787804



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

A a

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: HILARIO TORRES DEYSI KARINA
 1.2. Cargo e Institución donde labora: RESPONSABLE — RED SALUD SATIPO
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALIAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																			X				85
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X				80
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			X				90
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																			X				90
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X				95
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																			X				90
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																			X				90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																			X				95
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																			X				90
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X				90
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																			X				95
		TOTAL DE PUNTAJES																							
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																							

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
 RED DE SALUD SATIPO

 CP. Hilario Torres Deysi Karina
 Cod. Mat. 08-3402
 RESPONSABLE DE CONTABILIDAD

DNI..... 46161227
 TELEF.....



41b

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: HILARIO TORRES DEYSI KARINA
 1.2. Cargo e Institución donde labora: RESPONSABLE - RED SALUD SATIPO
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALIAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90		95	100
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																X				85
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																	X			
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																X				85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																X				85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																X				80
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																X				85
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																	X			90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																X				85
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																X				85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																X				80
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																X				85
		TOTAL DE PUNTAJES																				
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

GOBIERNO REGIONAL JUNI
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNI
 RED DE SALUD SATIPO
 CPC. Hilario Torres Deysi Karina
 Cod. Mat. 08-3402
 RESPONSABLE DE COMUNITARIADO

DNI. 46161227
 TELEF.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE HIGIENE Y EPIDEMIOLOGÍA
Roger Mendoza Contreras
Dr. Roger Mendoza Contreras
DIRECTOR
CMP. 072587

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: MENDOZA CONTRERAS ROGER
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALIAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL																								
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																									
1	CLARIDAD																					X																	85							
																																		X						80						
2	OBJETIVIDAD																																			X						90				
3	ACTUALIDAD																																				X						90			
4	ORGANIZACIÓN																																				X						85			
5	SUFICIENCIA																																					X						85		
6	INTENCIONALIDAD																																						X						85	
7	CONSISTENCIA																																		X							80				
8	COHERENCIA																																					X						85		
9	METODOLOGÍA																																						X						90	
10	PERTINENCIA																																						X						90	
		TOTAL DE PUNTAJES																																												
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																																												

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

DNI..... 41606234.....
 TELEF.....



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

5b
GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
DIRECCIÓN HOSPITAL "MAMA" SARPO
Roger Mendoza
Dr. Roger Mendoza Contreras
DIRECTOR
CMP. 072687

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: MENDOZA CONTRERAS ROGER
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR
 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
 1.4. Autor (a) del instrumento: DOLY INES CAMPOS ALIAGA

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																	X			90
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																	X			90
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																	X			90
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	X			85
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																	X			85
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																	X			90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																	X			85
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																	X			90
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X			90
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																		X		95
		TOTAL DE PUNTAJES																				
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

DNI..... 41606234
 TELEF.....



CUESTIONARIO

Variable: Calidad de servicio

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
DIRECCIÓN HOSPITAL "M.A.H.A." SAJAO
Roger Mendoza Contreras
DIRECTOR
C.M.P. 672587

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas marcando con un aspa en el recuadro que aproximadamente refleja cuanto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Contesto de acuerdo al siguiente continuo numérico:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad de Servicio		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.		X			
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.			X		
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.			X		
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.		X			
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.			X		
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.			X		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.		X			
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.			X		
9	La atención en farmacia es rápida.		X			
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.		X			
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.			X		
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.			X		
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.				X	
14	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.				X	
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.		X			
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o el resultado de la atención.	X				
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.		X			
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizó.			X		
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.			X		
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.				X	
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X	
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.				X	

Ítems 1- 5: Fiabilidad

Ítems 6-9: Capacidad de respuesta

Ítems 10-13: Seguridad

Ítems 14-18: Empatía

Ítems 19-22: Elementos tangibles



CUESTIONARIO

Variable: Satisfacción del usuario

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
DIRECCION HOSPITAL "RAJAS BATIPO"
Rojas Batipo
Dr. Roger Blendoza Contreras
DIRECTOR
C.M.P. 072687

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas con un aspa en el casillero que le corresponde cuanto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

	Satisfacción del usuario	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
23	¿Qué tanta confianza le inspira su médico?		X			
24	¿Qué tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado su médico?		X			
25	¿El tiempo que le brinda su médico durante la consulta es adecuado?			X		
26	¿Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su médico sobre su enfermedad?			X		
27	¿Qué tan dispuesto se mostró su médico a responder sus preguntas y resolver sus dudas?		X			
28	¿Qué tan claro le ha quedado como seguir el tratamiento que le indico su médico?			X		
29	¿Califica si el tiempo es adecuado desde que le entrega el cupo a la técnica hasta que entra al consultorio?				X	
30	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada.			X		
31	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.			X		
32	¿Qué tan fácil es encontrar y pagar los medicamentos que le viene recetando su médico?			X		
33	Califique el grado de amabilidad, respeto y paciencia que le ha brindado los administrativos.				X	
34	¿Le recomendaría a otra persona que acuda a este consultorio?		X			

Ítems .23-28 Satisfacción por la atención médica

Ítems. 29-34 Satisfacción por la administración administrativa



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CONSOLIDADO DE VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

INDICADORES	CRITERIOS	JUECES					PROMEDIO	
		I	II	III	IV	V		
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.	85	80	90	85	85	85
		Cada ítem contiene una sola pregunta.	85	80	80	80	80	81
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	85	85	85	90	90	87
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.	90	85	85	90	90	88
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	90	80	90	95	85	88
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.	95	90	85	90	85	89
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.	95	100	80	90	85	90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.	90	100	85	95	80	90
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.	90	90	80	90	85	87
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	90	90	95	90	90	91
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.	90	95	95	95	90	93
	PROMEDIO		89.55	88.64	86.36	90	85.91	88.09
VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS								

Kuncewitz Cerrón S.
 MAESTRIA EN ESTADISTICA APLICADA

Fecha... 08 de Enero 2018

Responsable del Consolidado... Kuncewitz Cerrón
 salvatierra.

Tff: 943085500



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CONSOLIDADO DE VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADORES	CRITERIOS	JUECES					PROMEDIO	
		I	II	III	IV	V		
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.	80	80	85	85	90	84
		Cada ítem contiene una sola pregunta.	85	80	85	80	95	85
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	85	85	80	85	90	85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.	90	85	80	85	90	86
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	85	85	90	80	85	85
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.	85	90	85	85	85	86
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.	90	90	85	90	90	89
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.	85	85	80	85	85	84
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.	80	85	85	85	90	85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	85	80	80	80	90	83
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.	85	85	80	85	95	86
	PROMEDIO		85	84.55	83.18	84.09	89.55	85.27
			VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS					

Kunze
 Kunzewitz Cerrón S.
 MAESTRÍA EN ESTADÍSTICA APLICADA

Fecha..... 08 de Enero 2018

Responsable del Consolidado..... Kunzewitz Cerrón Salvaferro.

T/f: 943085500



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Secretaría Docente

Calle Real N° 511 El Tambo - Huancayo Teléfono: 251868

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

RESOLUCIÓN N° 0857-2017/D-FCAC-UPLA

Huancayo, 20.03.2017.

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

VISTO:

Ley N° 30220, Resolución N° 312-2001-CU, Resolución N° 0750-2016-CU, Resolución N° 0528-2016/CF-FCAC, Formato Único de Trámite Nro. 14369 de fecha 06.03.2017, el Informe N° 300-2017-CGT-FCAC-UPLA de fecha 15.03.2017, Proveído N° 1797-2017-DECANATO-CCAACC-UPLA, respectivamente y;

CONSIDERANDO:

Que, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los siguientes derechos; aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con él, y organizar su sistema académico y administrativo¹;

Que, los capítulos IV, V y VI del Título III del reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, establece los procedimientos y requisitos para la elaboración y sustentación de tesis y la obtención del Título Profesional correspondiente²;

Que, el Reglamento Grados Académicos y Títulos vigente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, establece que el estudiante a partir del VIII ciclo podrá presentar al Decanato su Proyecto de Investigación (Plan de Tesis), la cual debe estar en conformidad de la especialidad y en forma opcional un asesor metodológico para su observancia o conformidad³;

Que, mediante Formato Único de Trámite Nro. 14369 de fecha 06.03.2017, la Bachiller en Administración y Sistemas DOLY INES CAMPOS ALIAGA, presenta el Plan de Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI - SATIPO, 2017", solicitando la asignación del Docente Asesor;

Que, el Coordinador de Grados y Títulos de la Facultad con Informe N° 300-2017-CGT-FCAC-UPLA de fecha 15.03.2017, hace de conocimiento que habiéndose realizado la verificación del expediente presentado por la Bachiller en Administración y Sistemas DOLY INES CAMPOS ALIAGA, en concordancia al Art. 34¹ y 35² del Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables; propone como Docente Asesor a la LIC. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN del Proyecto de Investigación - Plan de Tesis - intitulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI - SATIPO, 2017";

Que, el Decano de la Facultad mediante Proveído N° 1797-2017-DECANATO-CCAACC-UPLA de fecha 18.03.2017, toma conocimiento de los documentos señalados y remite al Secretario Docente con la finalidad de emitir la Resolución correspondiente;

Estando a lo actuado y en uso de las atribuciones otorgadas por Ley N° 30220, el Estatuto de la Universidad aprobado por Resolución N° 011-2015-AU, y demás dispositivos legales vigentes;

RESUELVE:

ART. 1° NOMBRAR, a la Docente LIC. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN como Asesor del Proyecto de Investigación - Plan Tesis - intitulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI - SATIPO, 2017", perteneciente a la Bachiller en Administración y Sistemas DOLY INES CAMPOS ALIAGA, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

ART. 2° DISTRIBUIR, la presente Resolución a las instancias pertinentes, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



SECRETARIA
DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN
RAUL GABRIEL ALIAGA FUENTES
Secretario Docente

- CGT/FCAC/ Docentes Revisores (4) / Interesados / File (2) / Archivo
FGM/RGAF/cjpr.



DECANO
FRYDI GUERRERO MARTINEZ
Decano (e)

¹ Artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220, publicada el 09.07.2014.

² Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado por Resolución N° 750-2016-CU de fecha 14.06.2016.

³ Artículo 34° del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado por Resolución N° 0528-2016/CF-FCAC de fecha 26.10.2016.



RESOLUCIÓN N° 0274-2018/D-FCAC-UPLA
 Huancayo, 31.01.2018.

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



VISTO:

Ley N° 30220, Resolución N° 011-2015-AU, Resolución N° 0750-2016-CU, Resolución N° 0528-2016/CF-FCAC, Resolución N° 0857-2017/D-FCAC, Informe N° 001-DIAC-UPLA-FCAC-2018, Informe N° 0531-2018-CGT-FCAC-UPLA, Proveído N° 031-2018-DECANATO-CCAACC-UPLA, y;

CONSIDERANDO:

Que, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los siguientes derechos; aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con él, y organizar su sistema académico y administrativo⁷⁰;

Que, los Capítulos IV, V y VI del Título III del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, establece los procedimientos y requisitos para la elaboración y sustentación de Tesis y la obtención del Título Profesional correspondiente⁷¹;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, establece que Aprobado el Proyecto de Investigación (Plan de Tesis) y, nominado el o los Asesores, previo informe del Coordinador de Grados y Títulos, el Decano aprueba, emite Resolución y ordena el registro en el libro correspondiente⁷²;

Que, mediante Resolución N° 0857-2017/D-FCAC de fecha 20.03.2017, se nombra al Docente LIC. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN, como Asesor del Proyecto de Investigación -Plan Tesis- intitulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI - SATIPO, 2017", presentado por la Bachiller en Administración y Sistemas DOLY INES CAMPOS ALIAGA, para optar el Título de Licenciada en Administración;

Que, el Docente Asesor de la Tesis a que se contrae el considerando precedente, con Informe N° 001-DIAC-UPLA-FCAC-2018 de fecha 08.01.2018, aprueba el proyecto de investigación para la ejecución de la Tesis;

Que, mediante Informe N° 0531-2018-CGT-FCAC-UPLA de fecha 30.01.2018, el Coordinador de Grados y Títulos, indica que, habiendo recepcionado el documento mencionado en el párrafo anterior, opina que, en concordancia con el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, y en cumplimiento a los Artículos 37° y 38° del mencionado reglamento, se debe expedir la respectiva Resolución que ordenen el Registro en el libro correspondiente, y que el docente Asesor deberá cumplir con la labor de orientación y supervisión permanente de la aplicación del Plan de Tesis, que en un plazo no mayor de un año presentará el Informe de culminación de asesoramiento;

Que, el Decano de la Facultad mediante Proveído N° 0531-2018-DECANATO-CCAACC-UPLA de fecha 30.01.2018, toma conocimiento de los documentos señalados y remite al Secretario Docente con la finalidad de emitir la Resolución correspondiente;

Estando a lo actuado y en uso de las atribuciones otorgadas por Ley N° 30220, el Estatuto de la Universidad aprobado por Resolución N° 011-2015-AU, y demás dispositivos legales vigentes;

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR Y PONER** en ejecución la Tesis, cuyo detalle es como sigue:
 Título de Tesis : "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI" - SATIPO, 2017".
 Fecha de Inicio : 01.02.2018
 Fecha de Término : 31.01.2019
 Interesado : Bachiller en Administración y Sistemas
 DOLY INES CAMPOS ALIAGA
 Docente Asesor : LIC. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN

Art. 2° **ENCARGAR** al Coordinador de Grados y Títulos de la Facultad, la inscripción de la mencionada Tesis, en el Libro de Inscripción de Tesis, de acuerdo al Art. 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Art. 3° **ENCARGAR** al Coordinador de Grados y Títulos y al Docente Asesor, el cumplimiento de la presente Resolución.

Art. 4° **DISTRIBUIR** la presente Resolución a las instancias correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE!



Raúl Gabriel Aliaga Fuentes
 DR. RAÚL GABRIEL ALIAGA FUENTES
 Secretario Docente



Fredí Gutierrez Martínez
 DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ
 Decano (e)

DECANATO/CGT/FCAC/Asesor/Interesado/Archivo.
 FGM/rjaf

⁷⁰ Artículo 8° de la Ley Universitaria N°30220, publicada el 09.07.2014.
⁷¹ Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado por Resolución N° 750-2016-CU de fecha 14.06.2016
⁷² Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado por Resolución N° 0528-2016/CF-FCAC de fecha 26.10.2016.

CONSTANCIA DE ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO "MANUEL ÁNGEL HIGA ARAKAKI" DE LA PROVINCIA DE SATIPO, DEPARTAMENTO JUNÍN, QUIEN SUSCRIBE;

HACE CONSTAR:

Que la Srta. **DOLY INES CAMPOS ALIAGA**, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración y Sistemascon DNI. N° **74306956**, código de estudiante D02088H de la Universidad Peruana Los Andes – Huancayo, Región Junín.

Ha desarrollado la encuesta de investigación de la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO MANUEL ÁNGEL HIGA HARAKIRI – SATIPO 2017", para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, desde el **15 de Enero hasta el 02 de Marzo de 2018**, el mismo que ha cumplido con las normas establecidas en el Hospital.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado. Para los fines que estime conveniente.

Satipo, 17 de Abril de 2018



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
DIRECCIÓN DE ASESORIA Y ASESORÍA
[Signature]
Dr. Roger M. Sánchez Comberfus
DIRECTOR
CAMP. 072807









