

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



=====
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022
=====

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICAS DE SALUD,
SERVICIOS DE SALUD

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

TESISTA: LOPEZ VILLENA ESTHER

ASESOR: Dr. ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Agradezco eternamente a mi familia por ser el
pilar fundamental en todo lo que soy,
especialmente a mis padres por toda mi
educación, tanto académica, como de la vida, por
su incondicional apoyo perfectamente mantenido
a través del tiempo.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

RESUMEN

El presente estudio tiene como título “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022”. Se plantea como objetivo general: Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022. Se desarrolló una investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, transversal y analítica. El nivel de la investigación fue correlacional de diseño no experimental. El método de muestreo que se utilizó fue no probabilístico quedando conformada por 53 usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se aplicaron 02 cuestionarios. La estadística inferencial se utilizó para probar las hipótesis y para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS v25. Se concluye que: Los datos obtenidos con las pruebas de hipótesis general en la investigación muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.778$ entre: la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del usuario, (donde $p = 0,000 < 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de la investigación que plantea: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Palabras clave: calidad del servicio; satisfacción del usuario; servicio de cirugía, dimensión humana, técnica y del entorno.

ABSTRACT

The title of this study is “QUALITY OF SERVICE AND USER SATISFACTION OF THE SURGERY SERVICE OF THE GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA REGIONAL HOSPITAL, ABANCAY-2022”. The general objective is: To determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction in the surgery service of the Guillermo Díaz de la Vega Regional Hospital, Abancay - 2022. An applied type of research was developed, with a quantitative approach, transversal and analytical. The level of the investigation was correlational of non-experimental design. The sampling method that was used was non-probabilistic, being made up of 53 users of the surgery service of the Guillermo Díaz de la Vega de Abancay Regional Hospital. The technique used was the survey and 02 questionnaires were applied as instruments. Inferential statistics were used to test the hypotheses and for this the statistical package SPSS v25 was used. It is concluded that: The data obtained with the tests of the general hypothesis in the investigation show a statistically significant relationship of $Rho = 0.778$ between: the variable Quality of service and the variable User satisfaction, (where $p = 0,000 < 0,05$) with a probability of certainty of 95%, therefore the general null hypothesis is rejected and the general hypothesis of the research that it raises is accepted: The quality of service is significantly related to user satisfaction in the surgery service of the Guillermo Díaz de la Vega Regional Hospital, Abancay – 2022.

Keywords: service quality; user satisfaction; surgery service, human dimension, technique and environment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	11
1.1 Fundamentación del problema de investigación.....	10
1.2 Justificación e importancia	10
1.3 Viabilidad de la Investigación	11
1.4 Formulación del problema	12
1.4.1 Problema General	12
1.4.2 Problemas específicos.....	12
1.5 Formulación de objetivos.....	12
1.5.1 Objetivo general.....	12
1.5.2 Objetivos específicos	12
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	14
2.1 Formulación de las hipótesis.....	14
2.1.1 Hipótesis general.....	14
2.1.2 Hipótesis específicas.....	14
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3 Definición operacional de las variables	18
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Antecedentes de Investigación.....	19
3.2 Bases teóricas.....	20
3.3 Bases conceptuales	22

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	24
4.1 Ámbito	24
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	24
4.3 Población y muestra.....	24
4.3.1 Descripción de la población.....	24
4.3.2 Muestra y método de muestreo	24
4.3.3 Criterios de Inclusión y exclusión	25
4.4 Diseño de investigación.....	25
4.5 Técnicas e instrumentos.....	26
4.5.1 Técnicas	26
4.5.2 Instrumentos.....	26
4.5.2.1 Validación de los Instrumentos para la recolección de datos	27
4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	27
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	28
4.7 Aspectos éticos	28
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
5.1 Análisis descriptivo.....	30
5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	35
5.3 Discusión de resultados	40
5.4 Aporte científico de la investigación	41
CONCLUSIONES	42
SUGERENCIAS	43
REFERENCIAS.....	44

INTRODUCCIÓN

Para resolver el problema de investigación en la tesis se divide por capítulos. El Capítulo I expone la fundamentación del problema de investigación que facilitan su formulación. Se plantea la justificación del estudio y se definen los objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II se formulan las hipótesis de investigación, se realiza la operacionalización de variables en sus respectivas dimensiones e indicadores y se definen operacionalmente las variables

El Capítulo III, mediante la revisión bibliográfica y de la literatura científica se aporta, en definitiva, un resumen de las investigaciones realizadas en torno a la temática objeto y las variables de estudio, los que constituyen los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.

Seguidamente el Capítulo IV presenta la metodología empleada para la investigación y el Capítulo V muestra los Resultados detallados en función de los objetivos planteados, así como la contrastación de hipótesis además de la Discusión de los resultados donde se interpretan los datos obtenidos situándolos en la corriente de pensamiento del marco teórico y en los resultantes de otras investigaciones; estos permiten elaborar las conclusiones para resumir los hallazgos más significativos.

En la sección de Referencias Bibliográficas se detallan las fuentes literarias consultadas y las investigaciones actuales similares a la nuestra.

Finalmente, se muestran los Anexos como elementos aclaratorios de la información referida y obtenida con el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores importantes de evaluación del proceso de atención en salud, que permite identificar los factores de satisfacción o insatisfacción y contribuye en la mejora de la calidad del servicio, atención profesional, equipos e infraestructura necesarios para poder brindar el confort y atención adecuada.

Según Riveros y Berné actualmente, hay un aumento notable en el interés por entender cómo los usuarios de servicios médicos perciben la calidad y su grado de satisfacción. Este cambio es resultado de un nuevo enfoque en la administración hospitalaria que prioriza entender estas percepciones. En este marco, el nivel de atención en salud es crucial para la creación y evaluación de políticas de salud pública, dado que una mayor satisfacción del usuario se traduce en una percepción de alta calidad, un objetivo buscado por la gestión de hospitales (1).

La satisfacción del usuario con el servicio asistencial prestado conlleva a una mayor efectividad de la atención médica bajo el principio que el usuario insatisfecho regresa menos a sus controles, menos adherencia a su tratamiento y presenta pobres resultados de salud. En consecuencia, en la actualidad existen políticas de salud que impulsan el desarrollo de todo un sistema de información gerencial que se inicia con el recojo periódico de opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud, procesamiento y generación de información puesta a disposición de los diversos decisores sanitarios, con la finalidad de inducir acciones de mejora en sus servicios (1).

1.2 Justificación e importancia

Desde el punto de vista práctico, la investigación permite adoptar las medidas correctivas en todos los niveles y aspectos comprometidos en la prestación del servicio, para una atención de salud efectiva, eficiente, ética y segura, que posibilite el desarrollo de una imagen institucional positiva del Hospital Regional Guillermo García de la Vega, en beneficio de la población usuaria.

También tiene la justificación a nivel teórico, la cual busca aportar información fiel sobre la calidad de la atención que se brinda en el Hospital Regional Guillermo García de la Vega, específicamente en el servicio de Cirugía y cómo esta se relaciona con la satisfacción del usuario, lo que servirá de base para el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con estas variables de estudio.

Desde el punto de vista social, los resultados de la investigación constituyen un aporte al creciente reconocimiento de la perspectiva del usuario, en donde el paciente/usuario es la razón de ser de los establecimientos de salud, para ofrecerle servicios que no sólo cubran los estándares técnicos de calidad, sino que también cubran las necesidades del paciente/usuario con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, amabilidad, acceso y equidad en la atención sanitaria. De igual manera los resultados beneficiarán a la institución Hospital Regional Guillermo García de la Vega, en cuanto al fortalecimiento de acciones y estrategias para mejorar la calidad de la atención específicamente en el servicio de Cirugía.

La importancia de la investigación radica en que los resultados revelarán la calidad de la atención que se brinda específicamente en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Guillermo García de la Vega de Abancay y cómo esta se relaciona con la satisfacción del usuario, lo que facilitará la orientación y el desarrollo de acciones estratégicas en función de derivar indicaciones precisas que permitan elevar los criterios de satisfacción del usuario que asiste a este servicio. De igual modo, los resultados alcanzados en esta tesis sirven como fuente de referencia para otras investigaciones que se pudieran realizar relacionadas con las variables de este estudio.

1.3 Viabilidad de la Investigación

La investigación es viable ya que se reúne las condiciones necesarias para realizarse o llevarse a cabo, habiéndose considerado la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán en última instancia los alcances de esta investigación, en este sentido, el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Regional Guillermo García de la Vega de Abancay y los usuarios que a él acuden, colaborarán desinteresada e incondicionalmente, por cuanto los resultados de la investigación también son de su interés.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?

1.4.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera la dimensión humana se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?
2. ¿En qué medida la dimensión técnica se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?
3. ¿De qué manera la dimensión del entorno se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Establecer la relación existente entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.
2. Valorar la relación existente entre la dimensión técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.

3. Evaluar la relación existente entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

H_a: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

2.1.2 Hipótesis específicas

1. La dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.
2. La dimensión técnica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.
3. La dimensión del entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	<p>La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).</p> <p>Así también, Vargas (2006) define a la calidad de servicio como la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.</p>	<p>Esta variable se medirá a través de un cuestionario elaborado propiamente, quien medirá la variable: calidad de servicio, además, los valores de medición serán a partir de una escala ordinal politémica utilizando una escala tipo Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy Buena <p>La técnica para el recojo de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario propiamente.</p>	<p>Dimensión humana</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saludos. - Identificación - Comunicación. - Trato - Respeto - Confidencialidad. - Amabilidad. - Atención - Cuidado - Escucha - Cortesía - Comprensión 	<p>Ordinal</p>
			<p>Dimensión técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Capacitación - Conocimientos - Información - Autorización - Fiabilidad - Profesionalidad - Credibilidad - Seguridad 	

			Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente - Limpieza - Orden - Equipos médicos - Ventilación - Iluminación - Comodidad - Privacidad - Integralidad - Oportunidad - Continuidad 	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. Ribeiro (2003).	Esta variable se medirá a través de una encuesta realizada por la tesista para lo cual se realizará un cuestionario elaborado propiamente, quien medirá la variable: Satisfacción del Usuario, además, los valores de medición serán: <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Medianamente Satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho 	Percepción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciación - Impresión - Sensación - Respeto - Imagen 	Ordinal
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Equipo - Puntualidad - Materiales de comunicación - insumos 	

		<p>La técnica para el recojo de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario propiamente.</p>			
--	--	---	--	--	--

2.3 Definición operacional de las variables

Dimensión humana: Es de suma importancia considerar y atender las necesidades, expectativas y emociones de las personas que están involucradas. Esta dimensión reconoce que la calidad y la excelencia en el servicio que se brinda depende de la interacción que existe entre humanos donde prevalecen principios y valores como: empatía, comunicación efectiva, respeto y cortesía, personalización del servicio, capacitación del personal, satisfacción del usuario, cuidado integral.

En resumen, esta dimensión nos da un enfoque de calidad y servicio en la atención que se le brinda al usuario destacando en gran medida las relaciones humanas.

Dimensión Técnica: Se centra en todos los aspectos que estén relacionados con sistemas, tecnologías y habilidades técnicas que son de suma importancia para poder brindar un servicio eficiente y de buena calidad, entre los aspectos claves que se deben de considerar en esta dimensión están, eficiencia de procesos, tecnología aplicada, calidad del producto, capacitación técnica, sistemas de información, seguridad y confidencialidad, estándares y certificaciones.

Dimensión del entorno: Esta dimensión se debe de considerar factores externos que pudiesen afectar la prestación de servicios y la experiencia en el usuario. Esto involucra factores como economía, cultura, ambiente, tecnología, demografía y globalización.

Percepción del usuario: La percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de Investigación

3.1.1 Internacionales

Llano C., Hermida P. (Ecuador, 2016) presentaron la Tesis titulada. *"Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito-2016"*. Ecuador. Presentaron la tesis mencionada teniendo como objetivo poder verificar el grado de satisfacción que tenían los pacientes con respecto a la calidad de atención que recibían de parte de las enfermeras del Hospital General Enrique Garcés. Este trabajo de investigación fue de carácter descriptivo – transversal y tuvo una población que abarcaba un numero de 50 pacientes, para lo cual el método que se empleó para poder tener resultados fue el de observación directa, y para recolectar datos la técnica usada fue la de la entrevista. Para las conclusiones de este trabajo. Para las conclusiones que se obtuvieron con respecto a la calidad de atención que percibían los pacientes con respecto a la atención que les brindaban las enfermeras es satisfactoria, ya que, calificaron como un servicio excelente, por ende, se puede inferir que los pacientes están satisfechos y agradecidos (2).

Castillo A. (Mexico,2018) presentó la tesis titulada, *"Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula-México-2018"*. México. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo recolectar información para poder tener información de cómo es el cuidado de parte de las enfermeras a los pacientes que están hospitalizados en el Hospital General Tula. Este trabajo de investigación es de enfoque cualitativo y transversal, tendiendo asimismo una población de estudio a mujeres embarazadas que fueron atendidas para dar a luz en el Hospital General de Tula. Como población se consideró a 8 mujeres gestantes. Para poder hacer una recolección de la información sobre la atención que estas mujeres recibieron se utilizó la entrevista para recolectar declaraciones y como conclusión se obtuvo que la tención fue satisfactoria, teniendo códigos como la responsabilidad y amabilidad (3).

3.1.2 Nacionales

Blancas E. (Perú,2020), en su investigación Titulada “Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente Post Operado en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2020”, Tesis para optar el grado de Segunda Especialidad, tuvo como objetivo poder determinar qué relación puede haber entre la calidad de la atención que se brinda en el hospital y si el paciente se siente satisfecho con ello dentro del servicio de cirugía. Esta investigación es cuantitativa y de tipo descriptivo – correlacional – transversal, la muestra para este trabajo de investigación está compuesta por 50 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía. Como conclusiones se tiene que la calidad de atención dada por las enfermeras que trabajan en el hospital hacia el paciente que sale de una operación es de un 70%, por otro lado, el nivel de satisfacción se pudo medir con un porcentaje de 80%. Con ello se pudo determinar que efectivamente si existe una relación bastante estrecha entre satisfacción y calidad (4).

García J. (Perú,2021), en su investigación realizada para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud titulada “Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque”, tuvo como objetivo poder determinar qué relación pudiese existir entre la calidad que se da en el servicio de cirugía y si esta satisface a los usuarios del servicio. Fue un estudio no experimental, correlacional, trasversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por un total de 56 pacientes del servicio de cirugía. Como instrumento se utilizaron dos cuestionarios, uno para para medir la calidad de la atención y el otro para medir la satisfacción. Como resultados se obtuvieron que la calidad fue muy buena en un 82.14%, buena en un 17.86% y por otro lado la satisfacción fue calificada por muy satisfecho en un 89.2%, satisfechos 7% y por último 3.8% para usuarios regularmente satisfechos (5).

3.2. Bases teóricas

3.2.1 La calidad del servicio

Calidad del servicio puede desempeñar un papel bastante importante para alcanzar el éxito en cualquier institución, dar un servicio de calidad que sea excepcional y que no solo satisfaga las expectativas de los clientes, sino que genere confianza y lealtad (6).

Por otra parte, Sarahi Castañeda menciona que la calidad del servicio consiste en cubrir y sobrepasar toda expectativa que tenga el cliente, porque dependiendo de esto se puede predecir si un proyecto o negocio va a tener éxito o no (7).

La calidad del servicio es un conjunto de acciones y estrategias que se pone en práctica con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los clientes, y crea un lazo bastante estrecho entre el usuario y el que presta el servicio, de tal manera que se construyan buenas relaciones dentro de un ambiente positivo y amigable (8).

Cuando hablamos de servicio dentro del rubro de la salud, se nos viene a la cabeza, la que es brindada por los médicos, odontólogos, enfermeras, entre otros personales de la salud dentro de un espacio como hospitales, consultorios, clínicas, todo ello con el propósito de conservar la salud (9).

El servicio en cuestiones de salud responde a la necesidad que tienen los individuos, inclusive mucho más que los propios deseos de tener mejor salud, por lo tanto, cada persona debe recibir tantos cuidados médicos como necesidades tenga (9).

Tener una buena calidad en el servicio dentro del rubro de la salud es fundamental para lograr una cobertura que tenga alcance universal. Por lo general existen entre 5.7 y 8.4 millones de muertes que lamentablemente están directamente relacionados a la mala calidad del servicio en salud. Se considera también que entre las principales causas que ocasionan la muerte en todo el mundo son las situaciones adversas que se suscitan como consecuencia de una mala atención (10).

Cuando hablamos de calidad de servicio en salud se deben de tener en cuenta tres aspectos importantes (10):

- Eficacia
- Seguridad
- Centrarse en la persona

De igual manera para poder recibir beneficios que provienen de una atención en salud de calidad, estas deben ser (10):

- Oportunos
- Equitativos
- Integrados
- Eficientes

Cuando se tiene una mala calidad de atención al usuario en salud, principalmente la responsabilidad recae en el estado, ya que en su rol rector de salud está en la obligación

a desarrollar planes que mejoren sustancialmente la calidad de la atención que se brindan en los establecimientos de salud a lo largo y ancho del país. Sin embargo, este rol que es vital para la sociedad es muy ignorado y se refleja en el abandono de las políticas de calidad de la atención (11).

3.2.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se puede ver reflejado en la felicidad que emiten los clientes cuando hacen uso del servicio que se les puede ofrecer, en otras palabras, el proveedor brinda soluciones que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente (12).

La satisfacción del usuario suele ser una medida que se percibe del agrado de tus usuarios al momento de probar tu producto o servicio, y por lo general, este punto determina una brecha muy corta entre el éxito y el fracaso (13).

Es un indicador del rendimiento que se refleja fruto del servicio que se ofrece, se podría decir que es como un termómetro para poder entender si la atención que se brinda colma las expectativas del cliente. Por otro lado, si la satisfacción del cliente es baja, estaremos seguros de que las expectativas no se lograron satisfacer de manera eficiente, ya sea por el servicio o el producto brindado (14).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Salud menciona que para poder lograr la satisfacción de los usuarios se tiene que hacer una mejora continua en la calidad de los servicios, recursos y tecnologías, implementando el desarrollo de una cultura de calidad que atienda las necesidades de los usuarios (15).

3.3 Bases conceptuales

Acciones correctivas: Este punto se pone en marcha cuando al momento de haber puesto en plan un proceso y este no funciona, automáticamente se deben de tomar acciones que remedien estos hechos.

Acciones de mejora: Es un conjunto de actividades que se realizan debido a posibles falencias que se pudieran encontrar en un determinado proceso.

Calidad absoluta: es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada: En el ámbito personal y profesional, este término puede referirse a una mejora en el desarrollo de habilidades personales, esto debido a que cada individuo busca llegar a tener estándares de excelencia debido a sus metas y objetivos trasados.

Calidad social: Se refiere a las medidas que aplica una sociedad para mejorar las condiciones vida, dentro de los cuales existen principios como, equidad, justicia y bienestar. De tal forma que cada ciudadano tenga las mismas oportunidades que cualquier otro.

Establecimiento de salud: Es un establecimiento que se dedica a brindar servicios de atención médica para las personas.

Gestión de la calidad: Este enfoque busca garantizar que los productos que se briden a los usuarios cumplan con os estándares establecidos y que estos satisfagan las necesidades.

Mejoramiento continuo de la calidad: Resulta ser un proceso que va orientado en mejorar los productos servicios de una organización. El mejoramiento continuo es esencial en la gestión para la búsqueda de la excelencia en calidad.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

La investigación se desarrolló en el ámbito de las Ciencias de la Salud con particularidad en el campo de la Administración y la gerencia de los servicios de salud; su ámbito físico fue el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Nivel de Estudio

La investigación fue de nivel correlacional ya que tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

4.2.2 Tipo de Estudio

El estudio fue observacional porque no se manipularon las variables; de tipo trasversal porque la recolección de los datos se efectuó en un solo momento y analítico porque se analizaron las variables. Por la naturaleza del análisis y cuantificación de los datos fue un estudio cuantitativo, haciendo un uso generalizado del análisis estadístico.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, mencionan que la población dentro de un contexto de investigación es un conjunto de casos que pueden ser estudiados y sacar resultados (16).

La población de esta investigación estuvo constituida por 143 usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista, representa “un subgrupo de la población... es un subconjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (16). De acuerdo a las características que

presenta la población, se realizó un muestreo intencional o no probabilístico, atendiendo a los siguientes

4.3.3 Criterios de Inclusión y exclusión

a) Criterios de Inclusión:

- Usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía.
- Usuarios que permanezcan más de 03 días en el servicio de Cirugía.
- Usuarios que estén la capacidad física y mental de dar su opinión.
- Usuarios que sean mayores de edad.

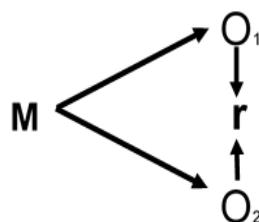
b) Criterios de exclusión:

- Usuarios que estén hospitalizados en otros servicios.
- Usuarios con menos de 03 días de hospitalización
- Usuarios que debido a su estado de salud estén imposibilitados de dar su opinión
- Usuarios menores de 18 años

De esta manera la muestra quedó conformada por 53 usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental y de tipo correlacional simple, no se realizó la manipulación deliberada de las variables, sino se estableció la relación que existe entre ellas con una misma muestra de estudio (53 sujetos), cuyo diseño corresponde al siguiente esquema:



Donde:

M: Es la muestra

O₁: Observación variable Calidad de servicio

O₂: Observación variable Satisfacción del usuario

r: Relación entre las dos variables.

4.5. Técnicas e instrumentos**4.5.1 Técnicas**

Se emplearon como técnicas para la recolección de los datos 2 encuestas, una para cada variable. Hernández, Fernández y Baptista, definen la encuesta como instrumento que se utiliza cuando el investigador desea recolectar datos, dentro de esta pueden encontrarse preguntas con respecto a las variables que se desea medir (16).

4.5.2 Instrumentos

Para esta investigación se elaboraron y aplicaron 2 cuestionarios, uno para cada variable que se estudia.

Para la variable *Calidad de servicio* se aplicó el Cuestionario (Ver Anexo 03), el cual permitió la recolección de los datos para evaluar la calidad de servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. Este instrumento contó con un total de veinte (24) ítems que facilitaron el análisis de las dimensiones y de los indicadores propuestos. Este cuestionario presentó la siguiente escala de medición:

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

Para la variable *Satisfacción del usuario*, se aplicó un Cuestionario (Ver Anexo 04), el cual tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. Este instrumento

contó con un total de 17 ítems que facilitaron el análisis de las dimensiones y de los indicadores propuestos para la variable satisfacción de los usuarios, el cual presentó la siguiente escala de medición:

1. Muy Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Medianamente Satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho

4.5.2.1. Validación de los Instrumentos para la recolección de datos

Según los autores Hernández, R., Fernández, y Batista, la validez del instrumento se verá reflejado en los resultados ya que el instrumento no es válido si no tiene un propósito determinado que se quiere lograr en base a este (16).

La validación de los instrumentos se llevó a cabo por medio de la firma de 05 jueces expertos profesionales relacionados al tema de investigación, a quienes se les entregaron la ficha de Validación del Instrumento por Jueces (Ver Anexos 05 y 06) y contó además con la Matriz de Consistencia, para que valoren la consistencia de los instrumentos mediante las dimensiones e indicadores concebidos.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó la prueba de coeficiente Alfa de Cron Bach. Este coeficiente desarrollado por J. L. Cron Bach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Para su determinación se empleó el paquete estadístico SPSS en su versión 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó para el primer cuestionario un valor de 0,951 y para el segundo cuestionario 0,965; esto nos indica que ambos instrumentos utilizados fueron confiables y fiables para el estudio.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

A todos los sujetos de la muestra se les explicaron los objetivos del trabajo. Se le entregaron los cuestionarios, explicando la naturaleza y razón de las mismas, posteriormente, las instrucciones de cada test fueron descritas, y se recalcó que cualquier duda sería aclarada. Finalmente, se ofreció el espacio respectivo para que las participantes pudieran responder los cuestionarios.

El análisis de los datos se realizó mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuyó a identificar la percepción de los pacientes en el período de la investigación, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de servicio.

Para la elaboración de las encuestas que servirán como instrumento se utilizó el programa Microsoft Excel. Después de ello este instrumento pasó por rigurosos controles de calidad para estar con la completa seguridad de que cumplen con los requisitos necesarios para obtener los resultados deseados.

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó la distribución de frecuencias y se aplicó el porcentaje para determinar algunas características de la población. Los datos obtenidos fueron analizados a través de tablas y gráficos con la interpretación respectiva, que permitieron apreciar los resultados obtenidos. La contrastación de hipótesis se calculó utilizando el estadístico de contraste Chi-Cuadrado de Pearson, se realizó a partir de la utilización del paquete estadístico SPSS v25 y para la determinación de la relación entre las variables de la investigación se procedió a la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

El resultado obtenido de los datos tabulados fue analizado mediante figuras estadísticas siendo interpretadas según corresponda el resultado, se discutió sobre esta y por consiguiente se llegó a las conclusiones de la investigación y se finalizó con las recomendaciones.

4.7 Aspectos éticos

De acuerdo a Riveros y Berné (1) toda investigación es metodológica, pero sobre todo un acto de responsabilidad del investigador en la redacción del informe en un acto moral y

de ética al considerar la autoría de otras investigaciones utilizadas durante el estudio realizado sin causar perjuicio.

Este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios éticos:

- Ajustar los principios éticos que justifican la investigación, de acuerdo a una normatividad a nivel internacional y a nivel nacional.
- Expresar claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes.
- Relacionar la experiencia del investigador y la responsabilidad de una entidad de salud.
- Establecer que la investigación se desarrollaría una vez obtenida la autorización del representante legal de la institución; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Análisis descriptivo por dimensiones y general de la variable *Calidad de servicio*

Tabla 01. Comportamiento de la *dimensión humana* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

	fi	%	% acumulado
Muy mala	2	3,8	3,8
Mala	6	11,3	15,1
Regular	22	41,5	56,6
Buena	12	22,6	79,2
Muy buena	11	20,8	100,0
Total	53	100,0	

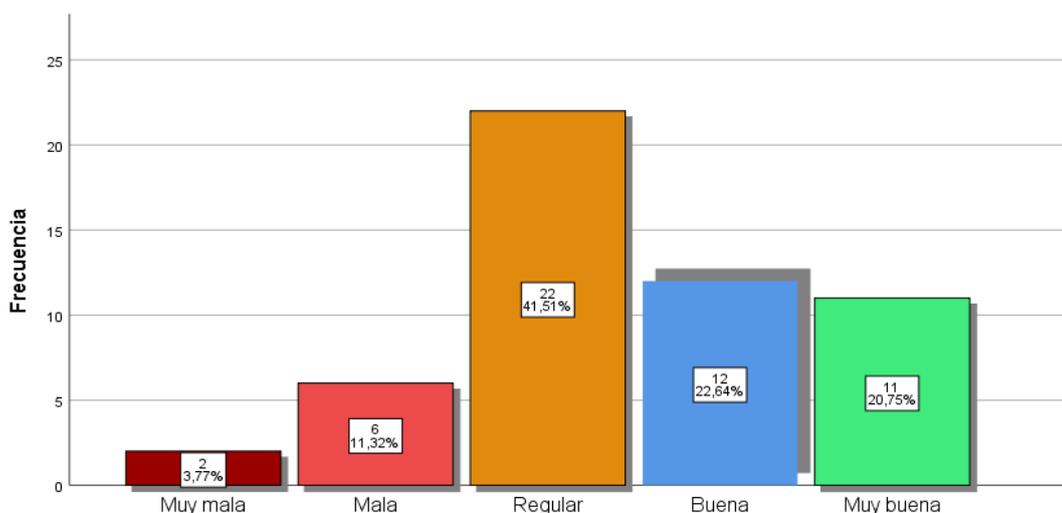


Gráfico 01. Comportamiento de la *dimensión humana* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Análisis e interpretación

En la tabla y el gráfico 01, respecto a la *dimensión humana*, se observa que solamente 02 usuarios que representan el 3,77 % consideran que es “Muy mala”. 06 usuarios, que representan el 11,32 % la considera “Mala”. 22 usuarios que representan el 41,51 % consideran que es “Regular”. Otros 12 que representan el 20,64 % consideran que es “Buena” y otros 11, que representan el 20,75 % consideran que la *dimensión humana* en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay es “Muy Buena”.

Tabla 02. Comportamiento de la *dimensión técnica* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

	fi	%	% acumulado
Muy mala	3	5,7	5,7
Mala	3	5,7	11,3
Regular	26	49,1	60,4
Buena	12	22,6	83,0
Muy buena	9	17,0	100,0
Total	53	100,0	

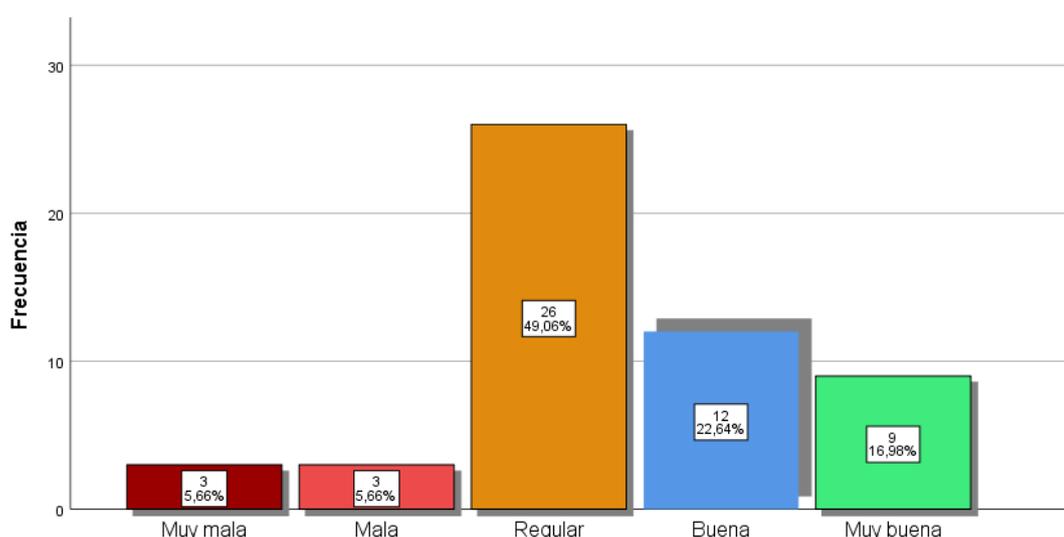


Gráfico 02. Comportamiento de la dimensión técnica según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Análisis e interpretación

En la tabla y el gráfico 02, respecto a la *dimensión técnica*, se observa que solamente 03 usuarios que representan el 5,66 % consideran que es “Muy mala”. 03 usuarios, que representan el 5,66 % la considera “Mala”. 26 usuarios que representan el 49,06 % consideran que es “Regular”. Otros 12 que representan el 22,64 % consideran que es “Buena” y otros 09, que representan el 16,98 % consideran que la *dimensión técnica* en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay es “Muy Buena”.

Tabla 03. Comportamiento de la *dimensión del entorno* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

	fi	%	% acumulado
Muy mala	2	3,8	3,8
Mala	3	5,7	9,4
Regular	26	49,1	58,5
Buena	15	28,3	86,8
Muy buena	7	13,2	100,0
Total	53	100,0	

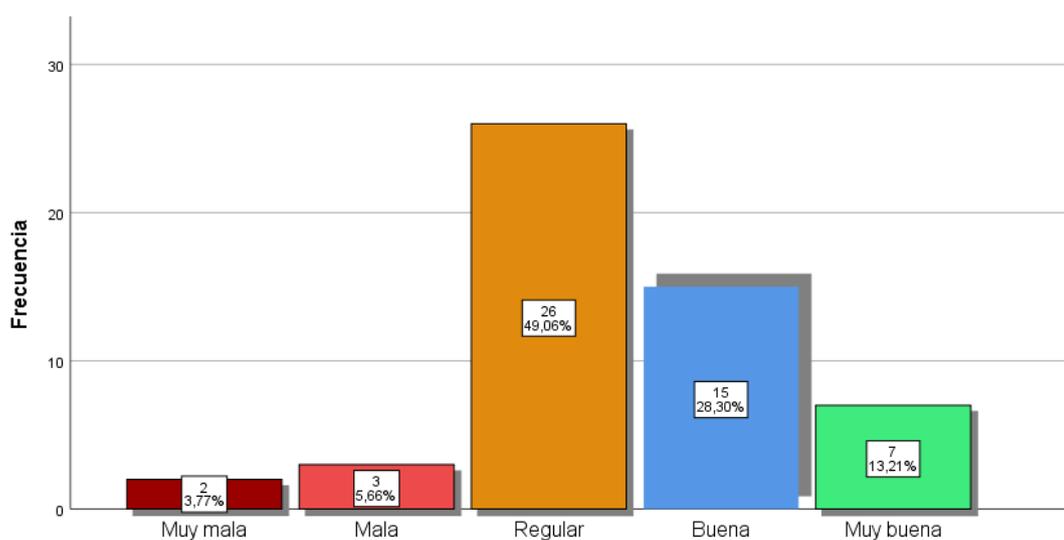


Gráfico 03. Comportamiento de la *dimensión del entorno* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Análisis e interpretación:

En la tabla y el gráfico 03, respecto a la *dimensión del entorno*, se observa que solamente 02 usuarios que representan el 3,77 % consideran que es “Muy mala”. 03 usuarios, que representan el 5,66 % la considera “Mala”. 26 usuarios que representan el 49,06 % consideran que es “Regular”. Otros 15 que representan el 28,30 % consideran que es “Buena” y otros 07, que representan el 13,21 % consideran que la *dimensión del entorno* en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay es “Muy Buena”.

Análisis descriptivo general de la variable *Calidad de servicio*

Tabla 04. Comportamiento de la variable *Calidad de servicio* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

	fi	%	% acumulado
Muy mala	2	3,8	3,8
Mala	4	7,5	11,3
Regular	25	47,2	58,5
Buena	13	24,5	83,0
Muy buena	9	17,0	100,0
Total	53	100,0	

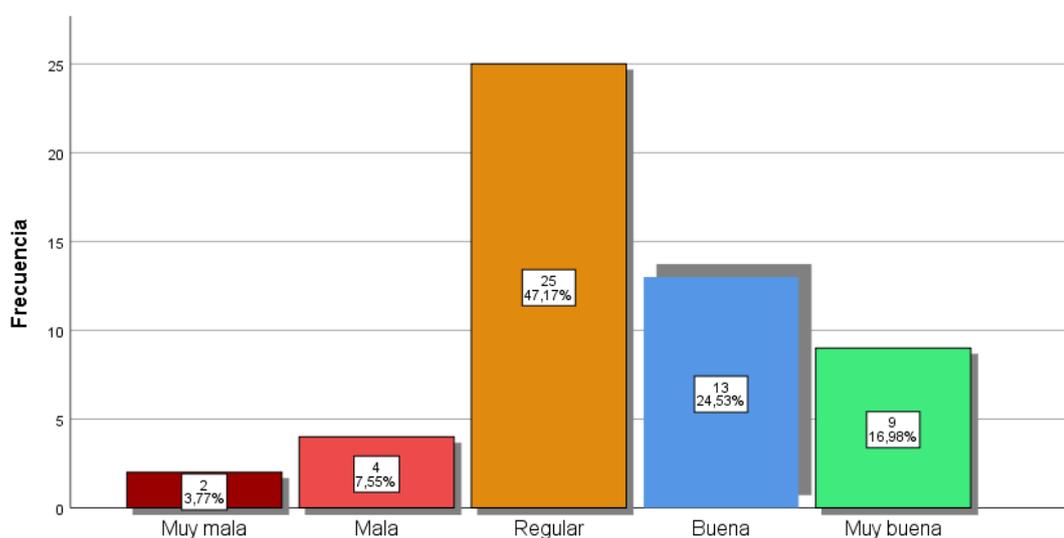


Gráfico 04. Comportamiento de la variable *Calidad de servicio* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Análisis e interpretación:

En la tabla y el gráfico respecto a la variable *Calidad de servicio*, se observa que solamente 02 usuarios que representan el 3,77 % consideran que es “Muy mala”. 04 usuarios, que representan el 7,55 % la considera “Mala”. 25 usuarios que representan el 47,17 % consideran que es “Regular”. Otros 13 que representan el 24,53 % consideran que es “Buena” y otros 09, que representan el 16,98 % consideran que la variable *Calidad de servicio* en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay es “Muy Buena”.

Análisis descriptivo general de la variable *Satisfacción del usuario*

Tabla 05. Comportamiento de la variable *Satisfacción del usuario* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

	fi	%	% acumulado
Muy insatisfecho	3	5,7	5,7
Insatisfecho	3	5,7	11,3
Medianamente satisfecho	24	45,3	56,6
Satisfecho	12	22,6	79,2
Muy satisfecho	11	20,8	100,0
Total	53	100,0	

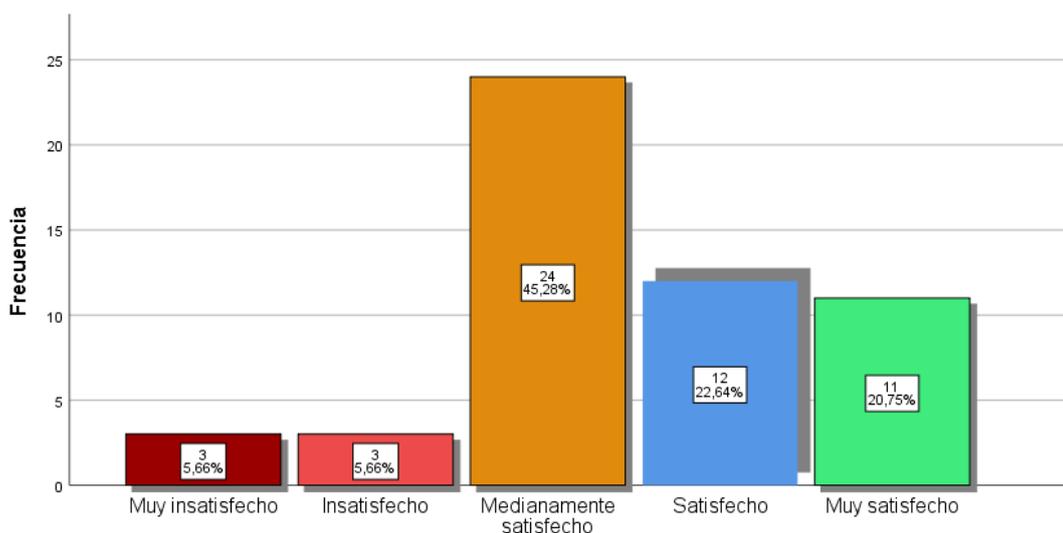


Gráfico 05. Comportamiento de la variable *Satisfacción del usuario* según criterio de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Análisis e interpretación:

En la tabla y el gráfico 05, respecto a la *variable Satisfacción del usuario*, se observa que solamente 03 usuarios que representan el 5,66 % se sintieron “Muy Insatisfecho”. 03 usuarios, que representan el 5,66 % se sintió “Insatisfecho”. 24 usuarios que representan el 45,28 % se sintieron “Medianamente Satisfecho”. Otros 12 que representan el 22,64 % consideraron “Satisfecho” y otros 11, que representan el 20,75 % se sintieron “Muy Satisfechos” con el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Comprobación de Hipótesis general

H_a: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Tabla 06. Tabla cruzada de las variables Calidad de servicio*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de servicio	Muy mala	No.	2	0	0	0	0	2
		%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	Mala	No.	1	3	0	0	0	4
		%	1,9%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%
	Regular	No.	0	0	21	0	4	25
		%	0,0%	0,0%	39,6%	0,0%	7,5%	47,2%
	Buena	No.	0	0	3	10	0	13
		%	0,0%	0,0%	5,7%	18,9%	0,0%	24,5%
Muy buena	No.	0	0	0	2	7	9	
	%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	13,2%	17,0%	
Total	No.	3	3	24	12	11	53	
	%	5,7%	5,7%	45,3%	22,6%	20,8%	100,0%	

Tabla 07. Relación de la variable Calidad de servicio con la variable Satisfacción del usuario

Variables de relación	p-valor	Rho de Spearman
Calidad de servicio con la Satisfacción del usuario	0,000	0.778

Análisis e interpretación:

Los datos obtenidos con las pruebas de hipótesis en la investigación muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.778$ entre: la variable *Calidad de servicio* y la variable *Satisfacción del usuario*, (donde $p = 0,000 < 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de la investigación que plantea: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022. **Comprobación de Hipótesis específica 1**

H_{a1}: La dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

H₀₁: La dimensión humana no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Tabla 08. Tabla cruzada de la Dimensión humana*Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario				Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy Satisfecho	
Dimensión humana	Muy mala	No.	2	0	0	0	2
		%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	Mala	No.	1	3	2	0	6
		%	1,9%	5,7%	3,8%	0,0%	11,3%
	Regular	No.	0	0	20	0	22
		%	0,0%	0,0%	37,7%	0,0%	41,5%
	Buena	No.	0	0	2	10	12
		%	0,0%	0,0%	3,8%	18,9%	22,6%
Muy buena	No.	0	0	0	2	9	11
	%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	17,0%	20,8%
Total	No.	3	3	24	12	11	53
	%	5,7%	5,7%	45,3%	22,6%	20,8%	100,0%

Tabla 09. Relación de la Dimensión humana con la variable Satisfacción del usuario

Variabes de relación	p-valor	Rho de Spearman
Dimensión humana con la Satisfacción del usuario	0,000	0.869

Análisis e interpretación:

Los datos obtenidos con las pruebas de hipótesis en la investigación muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.869$ entre: la *Dimensión humana* y la variable *Satisfacción del usuario*, (donde $p = 0,000 < de 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis específica nula 1 y se acepta la hipótesis de la investigación 1 que plantea: La dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Comprobación de Hipótesis específica 2

Ha2: La dimensión técnica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

H₀ 2: La dimensión técnica no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Tabla 10. Tabla cruzada de la Dimensión técnica*Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario					
			Muy insatisfecho		Medianamente satisfecho		Muy satisfecho	Total
			insatisfecho	Insatisfecho	satisfecho	Satisfecho	satisfecho	
Dimensión técnica	Muy mala	No.	3	0	0	0	0	3
		%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%
	Mala	No.	0	3	0	0	0	3
		%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%
	Regular	No.	0	0	21	1	4	26
		%	0,0%	0,0%	39,6%	1,9%	7,5%	49,1%

	Buena	No.	0	0	3	9	0	12
		%	0,0%	0,0%	5,7%	17,0%	0,0%	22,6%
	Muy buena	No.	0	0	0	2	7	9
		%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	13,2%	17,0%
Total		No.	3	3	24	12	11	53
		%	5,7%	5,7%	45,3%	22,6%	20,8%	100,0%

Tabla 11. Relación de la Dimensión técnica con la variable Satisfacción del usuario

Variables de relación	p-valor	Rho de Spearman
Dimensión técnica con la Satisfacción del usuario	0,000	0.765

Análisis e interpretación:

Los datos obtenidos con las pruebas de hipótesis en la investigación muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.765$ entre: la *Dimensión técnica* y la variable *Satisfacción del usuario*, (donde $p = 0,000 < de 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis específica nula 2 y se acepta la hipótesis de la investigación 2 que plantea: La dimensión técnica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Comprobación de Hipótesis específica 3

H_{a3}: La dimensión del entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

H₀₃: La dimensión del entorno no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

Tabla 12. Tabla cruzada de la Dimensión del entorno*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario					Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión del entorno	Muy mala	No.	2	0	0	0	0	2
		%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	Mala	No.	1	2	0	0	0	3
		%	1,9%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%
	Regular	No.	0	1	18	0	7	26
		%	0,0%	1,9%	34,0%	0,0%	13,2%	49,1%
	Buena	No.	0	0	6	9	0	15
		%	0,0%	0,0%	11,3%	17,0%	0,0%	28,3%
	Muy buena	No.	0	0	0	3	4	7
		%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	7,5%	13,2%
	Total	No.	3	3	24	12	11	53
		%	5,7%	5,7%	45,3%	22,6%	20,8%	100,0%

Tabla 13. Relación de la Dimensión del entorno con la variable Satisfacción del usuario

VARIABLES DE RELACIÓN	p-valor	Rho de Spearman
Dimensión del entorno con la Satisfacción del usuario	0,000	0.633

Análisis e interpretación:

Los datos obtenidos con las pruebas de hipótesis en la investigación muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.633$ entre: la *Dimensión del entorno* y la variable *Satisfacción del usuario*, (donde $p = 0,000 < 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis específica nula 3 y se acepta la hipótesis de la investigación 3 que plantea: La dimensión del entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

5.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general planteado: Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación reflejan que: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022, lo que permitió aceptar la hipótesis fundamental de esta tesis.

Para mejorar la calidad de atención, muchos servicios evalúan temas clave como las infecciones y la mortalidad; monitorean y analizan diferentes indicadores y recogen la opinión del paciente. La gestión de calidad es una herramienta organizacional que permite, por un lado, reunir y sistematizar toda la información disponible, y por el otro, desplegar un plan de acción para mejorar las prácticas clínicas, principalmente, las vinculadas a su variabilidad no justificada o racional.

Los hallazgos de esta investigación son similares a los obtenidos por Sifuentes León OG., en su estudio "*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. 2016*"; quien concluyó que la mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido "Regular" calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado.

En el plano internacional, los resultados son similares a los hallazgos de Llano Ruiz C., Hermida Cruz P. en su investigación "*Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito-2016*", quienes concluyen que sobre la percepción de los pacientes que se encuentran internados en dicha unidad sobre la calidad es excelente, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y agradecidos con el cuidado que les brindan. Además, refieren que las(os) enfermeras(os) son respetuosos en su trato, respetan su intimidad y sus decisiones, que son amables y claros al momento de comunicarse.

De esta investigación se desprende que resulta conveniente garantizar una gestión quirúrgica de calidad es posible y lleva trabajo. La disponibilidad de datos, y su sistematización estructurada en base a objetivos definidos, aporta información real y

objetiva para optimizar la atención de los pacientes y mejorar el uso de los quirófanos, ya sea facilitando la programación de casos más complejos, permitiendo un aumento en el número de intervenciones o disminuyendo los costos asociados a la asignación de recursos humanos.

5.4. Aporte científico de la investigación

Desde el punto de vista teórico se aporta una sistematización de los principales referentes entorno a las variables *Calidad de servicio* y *Satisfacción del usuario*, los que evidencian el rigor científico de la investigación desarrollada y sirve de base a próximos estudios que se realicen relacionados con esta tesis.

De igual manera se aporta la relación que existe entre las variables trabajadas basadas en resultados estadísticos y comprobadas por métodos estadísticos establecidos y avalados en la comunidad científica internacional. Esto va a permitir implementar estrategias que favorezcan la calidad de servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Desde el punto de vista metodológico se aportan los instrumentos debidamente validados por jueces o expertos que pueden servir de referentes para próximos estudios donde se investiguen las variables pertinentes a las que se trabajan en esta investigación.

Esta tesis debe servir como una base contextual para futuras investigaciones, puede ser utilizado para generar ideas de investigación, por lo que se recomienda realizar investigaciones encaminadas a conocer la perspectiva de las personas que nos rodean.

CONCLUSIONES

1. Los datos obtenidos con las pruebas de hipótesis general en la investigación muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.778$ entre: la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del usuario, (donde $p = 0,000 < de 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de la investigación que plantea: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.
2. La prueba de hipótesis entre: la Dimensión humana y la variable Satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022, revelan una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.869$ ($p = 0,000 < de 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, donde el 3,77 % consideran que es “Muy mala”, el 11,32 % la considera “Mala”, el 41,51 % consideran que es “Regular”, el 20,64 % consideran que es “Buena” y el 20,75 % consideran que es “Muy Buena”.
3. La prueba de hipótesis entre: la Dimensión técnica y la variable Satisfacción del usuario, muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.765$ ($p = 0,000 < de 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, donde el 5,66 % considera que es “Muy mala”, el 5,66 % la considera “Mala”, el 49,06 % considera que es “Regular”, el 22,64 % considera que es “Buena” y el 16,98 % considera que es “Muy Buena”.
4. La prueba de hipótesis entre: la Dimensión del entorno y la variable Satisfacción del usuario, muestran una relación estadísticamente significativa de $Rho = 0.0633$ ($p = 0,000 < de 0,05$) con una probabilidad de certeza del 95%, donde el 3,77 % consideran que es “Muy mala”, el 5,66 % la considera “Mala”, el 49,06 % consideran que es “Regular”, 28,30 % consideran que es “Buena” y el 13,21 % consideran que es “Muy Buena”.

SUGERENCIAS

- Se recomienda al director del Hospital, implementar un sistema de retroalimentación continua que permita evaluar y mejorar la calidad de servicio en el departamento de cirugía. Esto podría aumentar la satisfacción general de los usuarios.
- Se recomienda al jefe de personal, desarrollar programas de formación y sensibilización para el personal médico y no médico, enfocados en mejorar la atención y el trato al paciente.
- Se recomienda al jefe del Servicio de Cirugía, realizar auditorías técnicas periódicas y ofrecer actualizaciones de formación en las mejores prácticas médicas y quirúrgicas para elevar la calidad técnica del servicio.
- Se recomienda al Gerente de Infraestructura y Mantenimiento del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, implementar mejoras en la infraestructura del servicio de cirugía, como la actualización de equipos o la mejora en las condiciones de las salas, para contribuir a la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

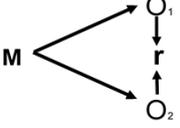
1. Riveros , Berné. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Revista Médica Chile. 2007.
2. Llano Ruiz E, Hermida Cruz M. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito noviembre 2015 febrero 2016. Universidad Central del Ecuador. 2016 Febrero.
3. Castillo Contreras. Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula. Universidad Nacional Autónoma de México. 2018.
4. Blancas Hilario K, Castillo Arroyo E, Victorio Marcelo J. Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2020. Universidad Nacional del Callao. 2020.
5. García Guerrero A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. Universidad Cesar Vallejo. 2021.
6. Hammond M. Hubspot. [Online].; 2023 [cited 2023 Nobiembre Sánado. Available from: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>.
7. Castañeda. Tiendanube. [Online].; 2023. Available from: <https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/>.
8. Cardozo. ZENVIA. [Online].; 2021. Available from: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>.
9. Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela. Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración. 2007 Julio.
10. Organización Pnamericana de la salud. Servicios de salud de calidad: guía de planificación. Organización mundial de la salud. 2020.

11. Lazo Gonzales O, Santivañez Pimentel A. Atención de Salud con Calidad. Colegio Médico del Perú - Lima. 2018 Mayo.
12. Questionpro. Satisfacción del cliente. [Online].; 2023. Available from: <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>.
13. Chow Li Y. Zendesk. [Online].; 2023. Available from: <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>.
14. Salesforce Latam. Satisfacción del Cliente: qué es y ejemplos de encuestas. [Online].; 2022. Available from: <https://www.salesforce.com/mx/blog/satisfaccion-del-cliente/>.
15. Instituto Nacional de Salud. Satisfacción de los usuarios. [Online].; 2022. Available from: https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/satisfacion_usuarios.
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación: enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. 2006.
17. Supo J. Seminarios de investigación científica. In ; 2017; Arequipa.

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p style="text-align: center;"><u><i>Variable</i></u> Calidad de servicio</p> <p style="text-align: center;"><u><i>Dimensiones</i></u> -Dimensión humana -Dimensión técnica</p>	<p>Nivel: correlacional</p> <p>Tipo: aplicada, enfoque cuantitativo, investigación no</p>
¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?	Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.	La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		

<p>1. ¿De qué manera la dimensión humana se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?</p> <p>2. ¿En qué medida la dimensión técnica se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera la dimensión del entorno se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022?</p>	<p>1. Establecer la relación existente entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.</p> <p>2. Valorar la relación existente entre la dimensión técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.</p> <p>3. Evaluar la relación existente entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay - 2022.</p>	<p>1. La dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.</p> <p>2. La dimensión técnica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.</p> <p>3. La dimensión del entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.</p>	<p>-Dimensión del entorno</p> <p><u>Variable</u></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>-Percepción del usuario</p> <p>-Elementos tangibles</p>	<p>experimental, transversal.</p> <p>Diseño:</p> <p>correlacional simple</p>  <p>Población: 143 usuarios</p> <p>Tipo de muestreo: intencional o no probabilístico</p> <p>Muestra: 53 usuarios</p>
--	---	--	---	--



ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022.

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2022.

INVESTIGADOR: ESTHER LOPEZ VILLENA

Consentimiento / Participación voluntaria

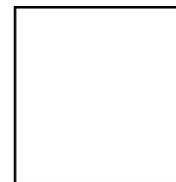
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____





ANEXO 03. INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY



Objetivo del instrumento: evaluar la calidad de servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de La Vega de Abancay.

Indicaciones: La siguiente encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de carácter confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 5, según su criterio, y de acuerdo a la siguiente escala:

Escala:

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

N°	La enfermera:	1	2	3	4	5
1	Le informa sobre su estado de salud.					
2	Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.					
3	Lo llama por su nombre.					
4	Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.					
5	Le administra sus medicamentos oportunamente.					
6	Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.					
7	Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.					
8	Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.					
9	Se muestra cortés con Ud.					
10	Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.					
11	Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.					

12	Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.					
13	Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.					
14	Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.					
15	Conversa con Ud. sobre temas de su interés.					
16	Se muestra amable y atenta con Ud.					
17	Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.					
18	Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).					
19	Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.					
20	Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.					
21	Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.					
22	Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.					
23	Coloca las vías adecuadamente.					
24	Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.					



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO RESPECTO AL SERVICIO DE CIRUGÍA
DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA
VEGA DE ABANCAY**



Objetivo del instrumento: evaluar la satisfacción del usuario respecto al servicio de cirugía del Hospital Regional Guillermo Díaz de La Vega de Abancay

Indicaciones: La siguiente encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de carácter confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 5, según su criterio, y de acuerdo a la siguiente escala de medición:

Escala:

1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable					
2	La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue.					
3	La calidad de su cuidado cumplió con respeto, cordialidad y eficacia.					
4	Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento.					
5	Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una					
6	La enfermera siempre le brindó un cuidado con calidez, confianza, y respeto					
7	La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para qué era el procedimiento					
8	Respecto al tiempo de espera para ser atendido por el personal de salud usted se siente...					

9	Respecto al respeto a su privacidad mostrada por el personal de salud que lo atendió usted se siente...					
10	Respecto a los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico,					
11	Respecto a la comodidad durante su estancia en el Hospital Regional usted se siente...					
12	Respecto a la situación higiénica del Hospital usted se siente...					



ANEXO 04. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO



Nombre del experto: Dr. Rafael Núñez López

Especialidad: Estadística

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones: Humana, Técnica, Entorno

ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. Le informa sobre su estado de salud.	4	4	4	4
2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.	4	4	4	4
3. Lo llama por su nombre.	4	4	4	4
4. Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.	4	4	4	4
5. Le administra sus medicamentos oportunamente.	4	4	4	4
6. Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.	4	4	4	4
7. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.	4	4	4	4
8. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.	4	4	4	4
9. Se muestra cortés con Ud.	4	4	4	4
10. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.	4	4	4	4
11. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
12. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4
13. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.	4	4	4	4

14. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.	4	4	4	4
15. Conversa con Ud. sobre temas de su interés.	4	4	4	4
16. Se muestra amable y atenta con Ud.	4	4	4	4
17. Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
18. Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).	4	4	4	4
19. Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.	4	4	4	4
20. Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.	4	4	4	4
21. Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.	4	4	4	4
22. Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.	4	4	4	4
23. Coloca las vías adecuadamente.	4	4	4	4
24. Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Firma del experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Dr. Rafael Núñez López

Especialidad: Estadística



“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones: Percepción del Usuario, Elementos Tangibles

ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable	4	4	4	4
2. La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue.	4	4	4	4
3. La calidad de su cuidado cumplió con respeto, cordialidad y eficacia.	4	4	4	4
4. Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento.	4	4	4	4
5. Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta	4	4	4	4
6. La enfermera siempre le brindó un cuidado con calidez, confianza, y respeto	4	4	4	4
7. La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para qué era el procedimiento	4	4	4	4
8. Respecto al tiempo de espera para ser atendido por el personal de salud usted se siente...	4	4	4	4
9. Respecto al respeto a su privacidad mostrada por el personal de salud que lo atendió usted se siente...	4	4	4	4

10. Respecto a los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, para orientar a los pacientes usted se siente...	4	4	4	4
11. Respecto a la comodidad durante su estancia en el Hospital Regional usted se siente...	4	4	4	4
12. Respecto a la situación higiénica del Hospital usted se siente...	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Mg. Juana López Villena

Especialidad: Metodóloga



“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones: Humana, Técnica, Entorno

ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. Le informa sobre su estado de salud.	4	4	4	4
2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.	4	4	4	4
3. Lo llama por su nombre.	4	4	4	4
4. Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.	4	4	4	4
5. Le administra sus medicamentos oportunamente.	4	4	4	4
6. Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.	4	4	4	4
7. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.	4	4	4	4
8. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.	4	4	4	4
9. Se muestra cortés con Ud.	4	4	4	4
10. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.	4	4	4	4
11. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
12. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4
13. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.	4	4	4	4
14. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.	4	4	4	4

15. Conversa con Ud. sobre temas de su interés.	4	4	4	4
16. Se muestra amable y atenta con Ud.	4	4	4	4
17. Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
18. Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).	4	4	4	4
19. Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.	4	4	4	4
20. Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.	4	4	4	4
21. Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.	4	4	4	4
22. Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.	4	4	4	4
23. Coloca las vías adecuadamente.	4	4	4	4
24. Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. Juana López Villena

Especialidad: Metodóloga



“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones: Percepción del Usuario, Elementos Tangibles

ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable	4	4	4	4
2. La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue.	4	4	4	4
3. La calidad de su cuidado cumplió con respeto, cordialidad y eficacia.	4	4	4	4
4. Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento.	4	4	4	4
5. Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta	4	4	4	4
6. La enfermera siempre le brindó un cuidado con calidez, confianza, y respeto	4	4	4	4
7. La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para qué era el procedimiento	4	4	4	4
8. Respecto al tiempo de espera para ser atendido por el personal de salud usted se siente...	4	4	4	4
9. Respecto al respeto a su privacidad mostrada por el personal de salud que lo atendió usted se siente...	4	4	4	4

10. Respecto a los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, para orientar a los pacientes usted se siente...	4	4	4	4
11. Respecto a la comodidad durante su estancia en el Hospital Regional usted se siente...	4	4	4	4
12. Respecto a la situación higiénica del Hospital usted se siente...	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: Mg. María Elizabeth Chumpitaz Morales

Especialidad: Metodólogo



“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones: Humana, Técnica, Entorno

ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. Le informa sobre su estado de salud.	4	4	4	4
2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.	4	4	4	4
3. Lo llama por su nombre.	4	4	4	4
4. Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.	4	4	4	4
5. Le administra sus medicamentos oportunamente.	4	4	4	4
6. Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.	4	4	4	4
7. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.	4	4	4	4
8. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.	4	4	4	4
9. Se muestra cortés con Ud.	4	4	4	4
10. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.	4	4	4	4
11. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
12. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4
13. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.	4	4	4	4
14. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.	4	4	4	4
15. Conversa con Ud. sobre temas de su interés.	4	4	4	4

16. Se muestra amable y atenta con Ud.	4	4	4	4
17. Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
18. Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).	4	4	4	4
19. Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.	4	4	4	4
20. Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.	4	4	4	4
21. Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.	4	4	4	4
22. Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.	4	4	4	4
23. Coloca las vías adecuadamente.	4	4	4	4
24. Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del experto: Mg. María Elizabeth Chumpitaz Morales

Especialidad: Metodólogo



“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensiones: Percepción del Usuario, Elementos Tangibles

ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
13. El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable	4	4	4	4
14. La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue.	4	4	4	4
15. La calidad de su cuidado cumplió con respeto, cordialidad y eficacia.	4	4	4	4
16. Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento.	4	4	4	4
17. Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta	4	4	4	4
18. La enfermera siempre le brindó un cuidado con calidez, confianza, y respeto	4	4	4	4
19. La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para qué era el procedimiento	4	4	4	4
20. Respecto al tiempo de espera para ser atendido por el personal de salud usted se siente...	4	4	4	4
21. Respecto al respeto a su privacidad mostrada por el personal de salud que lo atendió usted se siente...	4	4	4	4

22. Respecto a los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, para orientar a los pacientes usted se siente...	4	4	4	4
23. Respecto a la comodidad durante su estancia en el Hospital Regional usted se siente...	4	4	4	4
24. Respecto a la situación higiénica del Hospital usted se siente...	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del experto

NOTA BIOGRÁFICA

Esther López Villena, nació en el distrito de Pachaconas, Provincia de Antabamba de la Región Apurímac, el 04 de febrero del año 1975, cursó sus estudios de nivel primario en la Escuela Primaria de Pachaconas y nivel secundario en la G.U.E Josefina Mejía Bocanegra de Nazca, ingresó a la carrera profesional de Enfermería en la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac, habiendo obtenido el título profesional de Lic. En Enfermería el 26 de diciembre del año 2001.

Durante el año 2002 realizó el SERUMS en la Clínica Santa Teresa de Abancay, obtuvo el título de Especialización en enfermería quirúrgica el 17 de agosto del año 2011, e ingresó a laborar al Hospital Guillermo Día de la Vega de la ciudad de Abancay, en el año 2015, donde se desempeña hasta la actualidad como Enfermera Especialista del Servicio de Cirugía.

Cuenta también con diversos diplomados y cursos de especialización.

Se ha desempeñado como Docente Universitaria de pre grado en la Universidad Alas Peruanas del Perú y Universidad Tecnológica de los Andes.

Se desempeñó como jefe del Servicio de Cirugía del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay, durante los dos últimos años (2021 – 2022).



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 19:00 horas, del día martes 26 DE DICIEMBRE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO	Presidente
Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL	Secretario
Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA (Resolución N° 03769-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Esther LOPEZ VILLENA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY - 2022".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciocho (18)
 Equivalente a Muy Bueno por lo que se declara Aprobada
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:55 horas del día martes 26 DE DICIEMBRE 2023.

.....
PRESIDENTE
 DNI N° 7172361

.....
SECRETARIO
 DNI N° 22408286

.....
VOCAL
 DNI N° 22499099

Legenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01547-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 062-2023-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La que suscribe, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el software TURNITIN, la cual reporta un **24%** de originalidad, correspondiente a **Esther LOPEZ VILLEN**A, de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, de la tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022**, considerado como asesor al Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pillco Marca, 22 de noviembre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA
A DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO
DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022**

AUTOR

ESTHER LOPEZ VILLENA

RECuento de palabras

7723 Words

RECuento de caracteres

40405 Characters

RECuento de páginas

36 Pages

Tamaño del archivo

193.4KB

Fecha de entrega

Nov 22, 2023 12:28 PM GMT-5

Fecha del informe

Nov 22, 2023 12:29 PM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional		Segunda Especialidad		Maestro	X	Doctor	
-----------	--	--------------------	--	----------------------	--	---------	---	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Título que otorga	

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	LOPEZ VILLENA ESTHER							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	22082498
Correo Electrónico:	eslovi5@hotmail.com							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	04025628
ORCID ID:	0000-0002-5767-8416							

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	PORTOCARRERO MERINO EWER
Secretario	VILLAR CARBAJAL ENIT IDA
Vocal	FIGUEROA SANCHEZ IBETH CATHERINE
Vocal	
Vocal	
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)	2023							
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	X	Trabajo Académico		Trabajo de Suficiencia Profesional	
Palabras claves	CALIDAD DEL SERVICIO			SATISFACCIÓN DEL USUARIO		SERVICIO DE CIRUGÍA		
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	X	Cerrado*		Restringido*		Periodo de Embargo	

(*) Sustentar razón:

6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: *(ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)*

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY-2022

Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	LOPEZ VILLENA ESTHER	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 10 de mayo del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).