



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES
Y PEDAGÓGICAS
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS POR LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC-2021

PRESENTADA POR

HUAMÁN CHILINGANO JUANA

HUAMÁN LAGOS LOURDES

ASESOR

DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y MARKETING ESTRATÉGICO

MOQUEGUA – PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Definición del problema	16
1.2.1. Problema principal.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación	19
1.4.1. Justificación de la investigación	19
1.4.2. Importancia del estudio.....	20
1.5. Variables.....	21

1.6. Hipótesis de la investigación	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	28
2.2. Bases teóricas.....	30
2.2.1. Calidad.....	30
2.2.2. Servicio.....	32
2.2.3. Los servicios y sus características.....	33
2.2.4. Definición de la calidad del servicio	34
2.2.5. Los cuatro pilares de la calidad.....	36
2.2.6. Necesidades del cliente.....	37
2.2.7. Los componentes básicos del servicio.....	39
2.2.8. Una medida para la calidad del servicio.....	41
2.3. Marco conceptual.....	44
CAPÍTULO III.....	47
MÉTODO.....	47
3.1. Tipo de investigación.....	47
3.2. Diseño de investigación.....	47
3.3. Población y muestra.....	48

3.3.2. Muestra.....	49
3.4.1. Técnicas.....	50
3.4.2. Instrumento.....	50
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.....	51
CAPÍTULO IV.....	52
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	52
4.1. Presentación de resultados.....	52
4.2. Discusión de resultados.....	83
CAPÍTULO V.....	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
5.1. Conclusiones.....	88
5.2. Recomendaciones.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Usuarios por mes del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.....	48
Tabla 2 Muestra del estudio	49
Tabla 3 Fiabilidad según Kuder Richardson.....	52
Tabla 4 Fiabilidad de la variable calidad de servicio.....	53
Tabla 5 Género de usuarios encuestados	53
Tabla 6 Edades de usuarios encuestados.....	54
Tabla 7 Equipos de aspecto moderno.....	55
Tabla 8 Instalaciones físicas visualmente atractivas.....	56
Tabla 9 Aspecto pulcro	57
Tabla 10 Materiales visualmente atractivos.....	58
Tabla 11 Cumplen lo prometido	59
Tabla 12 Sincero interés en solucionar problemas.....	60
Tabla 13 Realizar bien el servicio desde el primer momento	61
Tabla 14 Compromiso con el servicio	62
Tabla 15 Registro sin errores	63
Tabla 16 Tiempo de duración del servicio.....	64
Tabla 17 Servicio rápido	65
Tabla 18 Disposición a ayudar.....	66
Tabla 19 Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas.....	67
Tabla 20 Comportamiento que inspira confianza	68
Tabla 21 Seguridad en la atención	69
Tabla 22 Actitud cortés	70
Tabla 23 Conocimiento suficiente	71

Tabla 24 Atención personalizada	72
Tabla 25 Horario de atención conveniente.....	73
Tabla 26 Gestionar	74
Tabla 27 Recordar el mejor interés	75
Tabla 28 Entienden las necesidades específicas	76
Tabla 29 Dimensión 1. Elementos tangibles.....	77
Tabla 30 Dimensión 2. Fiabilidad.....	78
Tabla 31 Dimensión 3. Capacidad de respuesta.....	79
Tabla 32 Dimensión 4. Seguridad.....	80
Tabla 33 Dimensión 5. Empatía.....	81
Tabla 34 Variable calidad del servicio.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género de usuarios encuestados	53
Figura 2. Edades de usuarios encuestados	54
Figura 3. Equipos de aspecto moderno	55
Figura 4. Instalaciones físicas visualmente atractivas.....	56
Figura 5. Aspecto pulcro	57
Figura 6. Materiales visualmente atractivos.....	58
Figura 7. Cumplen lo prometido	59
Figura 8. Sincero interés en solucionar problemas	60
Figura 9. Realizar bien el servicio desde el primer momento.....	61
Figura 10. Compromiso con el servicio	62
Figura 11. Registro sin errores	63
Figura 12. Tiempo de duración del servicio	64
Figura 13. Servicio rápido.....	65
Figura 14. Disposición a ayudar.....	66
Figura 15. Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas	67
Figura 16. Comportamiento que inspira confianza	68
Figura 17. Seguridad en la atención.....	69
Figura 18. Actitud cortés.....	70
Figura 19. Conocimiento suficiente	71
Figura 20. Atención personalizada.....	72
Figura 21. Horario de atención conveniente	73
Figura 22. Gestionar.....	74

Figura 23. Recordar el mejor interés.....	75
Figura 24. Entienden las necesidades específicas	76
Figura 25. Dimensión 1. Elementos tangibles	77
Figura 26. Dimensión 2. Fiabilidad	78
Figura 27. Dimensión 3. Capacidad de respuesta	79
Figura 28. Dimensión 4. Seguridad	80
Figura 29. Dimensión 5. Empatía	81
Figura 30. Variable calidad del servicio	82

RESUMEN

La investigación presentada lleva por título “Percepción de la calidad de servicios por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac – 2021”. El objetivo de la investigación es determinar la percepción de la calidad de servicios por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, la investigación fue desarrollada en el año 2021, su enfoque de investigación es cuantitativo debido a que se recabaron datos, procesaron para después interpretarlo. El tipo de investigación es básica, la investigación es no experimental de diseño transaccional descriptivo. La población estuvo conformada por un total de 1452 usuarios que concurren al mes al hospital a ser atendidos, la muestra es no probabilístico intencional u opinático a criterio de las investigadoras siendo un total de 50 usuarios encuestados. La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado para recabar la información fue el cuestionario basado en el modelo SERVPERF que tiene 22 preguntas. Después de haber aplicado el cuestionario la información obtenida fueron procesados mediante el programa Excel, se calculó el alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0,74 que representa una excelente confiabilidad del instrumento utilizado y de los resultados obtenidos. Con relación a la variable el resultado que se obtuvo fue que el 48,73% de usuarios encuestados afirman estar parcialmente de acuerdo con la calidad de servicio que brinda el hospital. Para la primera variable el resultado que se obtuvo fue que el 50% está parcialmente de acuerdo con los elementos tangibles con que cuenta el hospital. Para la segunda dimensión el resultado fue que el 43,60% de los usuarios encuestados están de acuerdo con la dimensión de fiabilidad. Para la tercera dimensión el resultado fue que el 49,50% de los usuarios encuestados están de

parcialmente de acuerdo con la dimensión de capacidad de respuesta. Para la cuarta dimensión el resultado fue que el 47,00% de los usuarios encuestados están parcialmente de acuerdo y de acuerdo con la dimensión de seguridad. Para la última dimensión los resultados fueron que el 54,00% de usuarios encuestados estuvo parcialmente de acuerdo con la dimensión de empatía. Se llegó a la conclusión que los usuarios perciben que existe una regular calidad del servicio en el hospital.

Palabras claves. Calidad de servicio, empatía, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad.

ABSTRAC

The research presented is entitled "Perception of the quality of services by users of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, Apurímac - 2021". The objective of the research is to determine the perception of the quality of services by the users of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, the research was developed in 2021, its research approach is quantitative because data was collected, processed and then interpreted. The type of research is descriptive, the research is non-experimental with a descriptive transactional design. The population was made up of a total of 1,452 users who attend the hospital to be treated per month, the sample is non-probabilistic intentional or opinion at the discretion of the researchers, a total of 50 users surveyed. The research technique was the survey and the instrument used to collect the information was the questionnaire based on the servperf model that has 22 questions. After having applied the questionnaire, the information obtained was processed using the Excel program, the crombach alpha was calculated, obtaining as a result 0.73%, which represents an excellent reliability of the instrument used and the results obtained. Regarding the variable, the result that was obtained was that 48.73% of surveyed users affirmed that they partially agreed with the quality of service provided by the hospital. For the first variable, the result obtained was that 50% partially agreed with the tangible elements available to the hospital. For the second dimension, the result was that 43.60% of the surveyed users agree with the reliability dimension. For the third dimension, the result was that 49.50% of the surveyed users partially agree with the response capacity dimension. For the fourth dimension, the result was that 47.00% of the surveyed users partially agree and agree with the security dimension. For the last dimension, the results were that

54.00% of surveyed users partially agreed with the empathy dimension. It was concluded that users perceive that there is a regular quality of service in the hospital.

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

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio representa un medio muy importante para las instituciones, la percepción que tengan los usuarios respecto a ello también es importante, debido a que la razón de ser de las instituciones públicas son los usuarios, que concurren a ellas para recibir diferentes servicios y se esperan que sean de calidad, de ahí surge la importancia por realizar la siguiente investigación, el poder conocer cómo perciben los usuarios la calidad de servicio del hospital sub regional de Andahuaylas.

En la investigación siguiente se abordó cinco capítulos en cada uno de ellos se desarrolló a detalle cada aspecto referente al tema de investigación, a continuación se pasa a detallar cada uno de ellos:

Capítulo I. Se especificó la realidad problemática identificada empezando de un contexto general y después centrarnos en el problema identificado, se definió el problema general y específico, el objetivo general y específico de la investigación, se justificó la importancia de la investigación desarrollada, se planteó la operacionalización de las variables y la hipótesis de la pesquisa.

Capítulo II. Se consideró antecedentes internacionales y nacionales relacionados con la investigación desarrollada presente, así mismo también se

esbozó las diferentes teorías y conceptos relacionados con la calidad de servicio, para darle mayor consistencia teórica a la investigación.

Capítulo III. Se planteó el método de la investigación, definiendo el tipo y diseño de la investigación a desarrollar, se precisó la cantidad de la población y la muestra con la cual se trabajó, la técnica y el instrumento utilizado para recabar la información y la técnica de procesamiento de datos.

Capítulo IV. Se presenta los resultados obtenidos, después de haber procesado los datos por pregunta, dimensión y la variable de calidad de servicio, después se pasó a discutir los resultados en función del objetivo general y específico.

Capítulo V. Se define las conclusiones y recomendaciones al finalizar la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día la salud es una de las primeras necesidades básicas y primarias para todas las personas, además la calidad en la atención dentro del ámbito de la salud en la mayoría de países resulta ser un problema polémico y por ende un campo intensamente investigado, los diferentes países del mundo en estas últimas décadas tras buscar la erradicación de la pobreza extrema han priorizado la salud, que por lo general en la mayoría de los países incluido Perú no se consideraba como pilar fundamental para erradicar dicho problema, generalmente las personas debido a las carencias de las instituciones de la salud pública, optan por acudir a clínicas particulares ya que piensan que el servicio prestado por estas entidades privadas es mejor y más personalizado, este hecho perjudica el punto de vista que tienen las personas con referencia a la calidad brindada por los hospitales nacionales.

No hace mucho, a mediados del 2017, se registraron alrededor de 50 mil quejas y reclamos debido a la pésima calidad en las atenciones dentro de los centros de salud, de las cuales un 35.9% de dichas consultas y quejas de los usuarios y

pacientes se encuentra vinculado con los accesos a los distintos servicios de salud, es importante resaltar que por lo general en Lima y provincias un 77.7% de dichas consultas y quejas vienen por parte del paciente de estas entidades hospitalarias del Ministerio de Salud (MINSA) y del Essalud y un 21% provienen de personas que son atendidas en entidades privadas (centros de salud privado). (Gestión, 2017)

En el Hospital Sub Regional Andahuaylas se observó y se experimentó como pacientes que la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios no es la más adecuada empezando por la infraestructura con la que cuentan y el equipamiento, la capacidad de respuesta que dan en la atención, la fiabilidad, la seguridad y la empatía. Esta institución siempre se vio envuelta en quejas y reclamos por los usuarios en los diferentes medios de prensa y esta situación se vio más evidente en esta pandemia por el COVID-19, Esta investigación se centra en la identificación y descripción de cómo son las percepciones con referencia a la calidad de los servicios, por los usuarios del Hospital Sub Regional.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicios por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de elementos tangibles, por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021?

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de fiabilidad, por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021?

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de capacidad de respuesta, por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021?

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de seguridad, por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021?

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de empatía, por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad de servicios por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de elementos tangibles por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de fiabilidad por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de capacidad de respuesta por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de seguridad por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de empatía por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación de la investigación

En esta investigación se brinda una información sumamente importante para los establecimientos de salud, en especial del Hospital Sub Regional de la ciudad de Andahuaylas, el cual será el objeto que se estudiará en esta investigación. La investigación en cuestión, se justifica en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: La investigación en cuestión, tiene como referencias las teorías de los autores más reconocidos y especializados en esta área de estudio de la calidad de los servicios. Gracias a ello, dichos resultados que se obtendrán servirán para aportar, analizar, discutir y reforzar las teorías utilizadas generando de esa manera un conocimiento nuevo en un contexto específico como es la provincia de Andahuaylas y particularmente el Hospital Sub Regional de la ciudad de Andahuaylas.

Justificación práctica: La investigación en cuestión tiene como objetivo el poder identificar y conocer la actual situación de la calidad de los servicios que brinda el hospital, de igual forma determinar métodos y estrategias que ayuden a la

corrección de los errores identificados y mejorar esos puntos positivos que sobresalen, solo con la finalidad de crear nuevamente satisfacción, confianza y una percepción positiva de los servicios que ofrecidos por dicho establecimiento. Así mismo esta investigación difundirá información de calidad, clara, precisa y útil para el desarrollo y elaboración de estudios futuros referentes a la investigación desarrollada.

Justificación social: La finalidad de este trabajo de investigación es conocer y describir todas las opiniones que tienen las personas del Hospital Sub Regional de la Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac, ello surgió debido a las quejas y comentarios negativos de los usuarios de este establecimiento de salud referentes a los servicios que se brindan, así mismo, a partir de las críticas por parte de la prensa local, a esto se suma las aglomeraciones y las largas colas que se observan todos los días, en este establecimiento.

1.4.2. Importancia del estudio.

En estas últimas décadas, la definición e importancia que se le ha dado a la calidad de los servicios del sector salud han ido ganando más espacio. Esto quiere decir que, ahora no solamente es muy importante y exclusivo tener una calidad naturalmente propia o técnica, ahora más que nunca es importante poseer y brindar un acto de calidad, que a su vez estas acciones sean percibidas por los usuarios.

Esta investigación tiene su importancia en la información que se obtendrá como parte de los resultados, al culminar con dicha investigación, con los cuales se podrá, identificar, describir y conocer las percepciones reales de las personas usuarias referentes a la calidad de los servicios que se brindan en el Hospital Sub Regional Andahuaylas – Apurímac.

1.5. Variables.

Arias (2012) menciona que una variable es una cualidad o característica que puede sufrir diferentes cambios y que se pueden analizar y medir.

La variable de la investigación es calidad de servicio.

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad del Servicio	Elementos Tangibles	Equipos de aspecto moderno
		Instalaciones físicas visualmente atractivas
		Aspecto pulcro
		Materiales visualmente atractivos
	Fiabilidad	Cumplen lo prometido
		Sincero interés en solucionar problemas
		Realizar bien el servicio desde el primer momento
		Compromiso con el servicio
		Registro sin errores
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de duración del servicio
		Servicio rápido
		Disposición a ayudar
		Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas
	Seguridad	Comportamiento que inspiran confianza
		Seguridad en los trámites
		Actitud cortés
		Conocimientos suficientes
		Atención personalizada

	Empatía	Horarios de atención convenientes
		Gestionar
		Recordar el mejor interés
		Entienden las necesidades específicas

Fuente: Elaboración de las autoras en base a las teoría consultadas.

1.6. Hipótesis de la investigación

Como mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014) cuando se desarrolla una descriptiva no necesariamente se debe formular una hipótesis, con excepción de aquellos estudios descriptivos en los cuales se quiere pronosticar un valor o dato en variables a ser observadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

- a) Maggi (2018) en la investigación de maestría “Evaluación de la calidad en la atención con respecto a la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro”, realizado con el fin de obtener el grado de Magíster, utilizaron el modelo SERVQUAL con su respectiva escala de medición el cual tiene veintiún preguntas de las expectativas y otras 21 preguntas de las percepciones, con el que determinarán la satisfacción del usuario, así mismos, referente a la población se planteó alrededor de 4 950 usuarios atendidos al mes, del cual resolviendo la fórmula de población finita tras el estudio

se concluyó que el individuo que asiste a este hospital refleja insatisfacción, el cual genera que un usuario tenga al final una expectativa que no fue alcanzada debido a la sensación que realmente se tuvo sobre el establecimiento de salud, ubicando el servicio de este hospital abajo de la expectativa. Así mismo se concluyó que para la mejora de la calidad de atención y del servicio, el cual terminará elevando el nivel de satisfacción del usuario, debe haber un gran control con todo lo referente a mantener limpio y pulcro ese establecimiento, también propusieron que con el apoyo en la aplicación del método Manchester de triaje, el desarrollo de indicadores de desempeño y capacitación o charlas orientadas a la satisfacción de las personas usuarias.

- b) En la tesis de Boza y Solano (2017), denominado “Percepción de la calidad que tiene el usuario sobre las atenciones que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, entre el mes de febrero hasta el mes de marzo durante el 2016”, en la Universidad Estatal a Distancia. Como finalidad de esta investigación es saber cómo son percibidas las atenciones que reciben los usuario en dicho hospital, para el cual se estableció una población de 176 pacientes y el tamaño de la muestra quedó en 121 pacientes, pero lograron llegar a 122 madres, padres y/o encargado legal de los niños que se atendieron, el cual vendría a ser la población muestral. Tras llevar a cabo la investigación se concluyó que las percepciones de las madres,

padres y/o encargado legal con respecto a la calidad de las atenciones son buenas, pero con respecto a las familias presentan debilidades significativas esencialmente en el buen trato. Como propuesta de mejora se rescata los puntos más esenciales que son el desarrollo de una estrategia para poder calificar la satisfacción periódica que permitirá al padre hacer llegar su opinión sobre los temas vinculados con las atenciones de sus menores hijos e hijas, de igual forma capacitación y motivación para el personal de enfermería y médico, y así ir creando una cultura cálida, de buen trato y humanización de los cuidados.

- c) Hermida (2015), en el trabajo investigado titulado “Satisfacción de la calidad de las atenciones brindadas a las personas usuarias de las consultas externas del centro de salud N° 2. CUENCA. 2014”. La finalidad es la evaluación de la calidad de las atenciones en las consultas externas, tras medir la satisfacción que se percibe con respecto al servicio recibido, como resultado obtuvieron que el servicio que más se consulta es el de medicina obteniendo un 55.1% y se registraron índices elevados de satisfacción en todas las áreas y de manera global con un 77.4%. Tras el estudio se concluyeron que encontraron índices elevados de satisfacción con los servicios globales e individuales, lo que tradujeron al final como servicios de buena calidad, así mismo se relaciona con la satisfacción de los usuarios. En el presente estudio se recomienda, que debido al índice de satisfacción que se obtuvieron, deberían realizarse encuestas periódicas de satisfacción orientada al

usuario que recibe el servicio con la finalidad de poder monitorear el índice de calidad en las atenciones dentro de la unidad operativa.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

- a) Canzio (2019) con su trabajo de investigación de “Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018”. La investigación tiene como finalidad, saber cómo se estableció la identificación de cómo está relacionado la calidad del servicio con las satisfacciones que tienen las personas usuarias externas con referencia a los servicios de emergencia del hospital. Tras la investigación se concluyó que efectivamente está grandemente relacionada la variable de la calidad en el servicio y la satisfacción, esto significaría que la calidad en los servicios pueden tener una influencia positiva en la satisfacción del usuario de estos hospitales en estudio. De las recomendaciones realizadas, se rescata el realizar una medición constante de la calidad, también realizar visitas inadvertidas y supervisiones continuas a los trabajadores de salud que laboran por estos hospitales con el objetivo de conocer y medir cada uno de los puntos claves de la satisfacción, de igual manera la recomendación a los directivos de estos hospitales en cuestión que refuercen capacitaciones técnicas y las capacitaciones de los trabajadores, con contenidos de capacitación para fortalecer las capacidades de los trabajadores administrativos y de asistencia del hospital.

b) Barturen (2019), en su investigación “Calidad del servicio percibido por el usuario externo de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, en los meses de agosto a diciembre del 2017”. Al final de la investigación se llegó a la conclusión que los servicios se percibe gracias al usuario dentro de un índice creciente de insatisfacción, en la división de los servicios de emergencia se ubica el más grande nivel insatisfactorio relación a la fiabilidad y los elementos físicos; mucha insatisfacción en la división de los servicios de consultas externas, con mayor nivel insatisfactorio, con referencia a la capacidad de respuesta; e insatisfacción en la división de los servicios de hospitalización. Como recomendación y solución al problema identificado se propuso, orientación para los trabajadores involucrados en las atenciones de los diversos servicios de salud mediante la efectiva comunicación teniendo en cuenta el nivel educativo e instructivo del usuario, debido a que la investigación demostró que los niveles educativos principalmente son primaria y secundaria.

c) Pérez (2018) de la Universidad de César Vallejo, “Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en los consultorios externos de un hospital nacional de la ciudad de Lima, 2018”. Para su población se determinó un promedio de 150 usuarios atendidos por día, de igual manera mediante el muestreo probabilístico, aleatorio simple, que dio 109 usuarios que conforman la muestra. La finalidad fue poder determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la

empatía en los consultorios externos del hospital en estudio. Tras la culminación del estudio se pudo concluir que, efectivamente existe relación muy significativa entre los servicios de calidad y los usuarios satisfechos dentro de los consultorios externos del hospital en cuestión, dicha conexión es intensamente fuerte, el cual señala que las cualidades de los servicios de calidad, están al nivel de la satisfacción de los usuarios. Como recomendación se propuso tomar en cuenta la relevancia de la Calidad, incluyendo en el POI estrategias que permitan implementar servicios innovadores y con valor agregado y que esto conlleve a la mejora positiva de las percepciones de los usuarios y la satisfacción de los mismos, así mismo se sugirió implementar un registro de historias clínicas electrónicas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad.

De acuerdo con Miranda, Chamorro y Rubio (2007), se refiere a la agrupación de cualidades propias de un objeto tangible o intangible, esto permitirá apreciar de mejor manera sus beneficios.

Se considera un servicio y un producto de calidad si sus cualidades de cada uno de ellos cumple con los criterios que han determinado previamente los que lo diseñaron, así finalmente, se puede asegurar que algo tiene calidad si cumple en

satisfacer ciertas exigencias e inclusive sobrepasar lo esperado que tienen puestos sobre el servicio o producto.

De acuerdo con Evans y Lindsay (2008) para definir la calidad se tomaron en consideración diversos criterios:

Con relación al producto: Será una ecuación con una sola variable medible y específica, aquellas pequeñas particularidades dentro de la calidad marcan la diferencia del valor de una determinada característica.

De acuerdo al juicio: La considera y asemeja con similitud a la excelencia o superioridad.

Con relación al usuario: Está definida por aquello que quiere un usuario, depende cuan bien resulta el producto o servicio al momento de cumplir con su finalidad.

De acuerdo a la manufactura: Será el resultado final que se desea de un proceso industrial y de manufactura, en conclusión, cuan bien cumplen con las especificaciones técnicas de dicho proceso.

Podemos afirmar entonces que la calidad hace referencia al cumplimiento de lo requerido, que una entidad ha dispuesto lograr en llegar a satisfacer a su usuario o cliente; ello es una definición basado en el usuario o cliente. Los usuarios

y/o clientes suelen tener un conjunto de expectativas y necesidades, para ello una entidad brinda calidad cuando su servicio y/o producto es igual o superior a sus expectativas de dichos consumidores.

2.2.2. Servicio.

De acuerdo con Muller (2001), el servicio viene a ser una acción utilitaria que tiene como fin satisfacer una necesidad en particular del cliente, de igual manera describe diferentes niveles del buen servicio: la calidad consta de cumplir lo requerido por el cliente; por ende una baja calidad, significa encontrarse por debajo de esa expectativa; de igual forma una alta calidad, significa encontrarse por arriba de esa expectativa de los clientes y finalmente la calidad en el servicio debe ser igual o equivalente al servicio que se espera.

Armstrong y Kotler (2013) afirman que el servicio es otra manifestación del producto que consta de satisfacciones, beneficios o actividades que se ofrece a un precio, como parte de un negocio, estos son fundamentalmente intangibles y a su vez no otorgan la propiedad de algo.

Por lo tanto se entiende por servicio a las acciones realizadas o a la agrupación de etapas que forman un proceso que hace uso de medios materiales o humanos para su prestación para cumplir con la entrega del cliente.

2.2.3. Los servicios y sus características.

De acuerdo con Camisón, Cruz y González (2006) quienes mencionan cuatro principales características de los servicios tal como se muestra en seguida:

2.2.3.1. Intangibilidad.

La mayor parte del servicio que se brinda es intangible, esto podría resultar el más grande peligro que se percibe para el cliente y por ello no es fácil determinar características específicas en su desarrollo, las cuales permitan uniformizar la calidad.

2.2.3.2. Heterogeneidad.

Aquellos servicios que son del más alto contenido de contacto y de trabajo directo con los clientes, resultan ser heterogéneos en un contexto en los que su resultado de brindar el servicio puede ser variable de un servicio a otro, de un usuario a otro, de un día a otro. Por el cual, es complicado garantizar la uniformidad de la calidad, debido a lo que la entidad o empresa podría creer estar prestando resultaría ser distinto a lo que los clientes están percibiendo y por supuesto de lo que se recibiría de esta.

2.2.3.3. Integridad

Esta característica quiere decir que tanto el consumo como su producción se dan de forma íntegra, simultánea y no se pueden separar, los servicios se desarrollan, se comercializan para finalmente ser consumidos en ese mismo

instante. La continuidad de los procesos de consumo – producción agrupan un conjunto de cualidades que podrían ser el origen de distintos inconvenientes o percances. Al producir el servicio se debe agrupar el factor técnico y de la persona.

2.2.3.4. Carácter temporal.

Una peculiaridad es que un servicio no se puede almacenar pensando en una venta o uso posterior. Ello significa que un servicio se debe consumir justo en el momento que es producido.

2.2.4. Definición de la calidad del servicio

Es indispensable diferenciar para empezar que si hablamos de calidad con referencia a un servicio entonces se tiene que cumplir con atender las necesidades identificadas en su totalidad y no dejar una sensación incompleta o desconforme.

Conjunto de actitudes creadas para evaluar en un plazo largo a los desempeños (Hoffman y Bateson, 2011).

Según Llorens y Fuentes (1999), afirman lo siguiente: La perspectiva con referencia a un servicio de calidad está de acuerdo con el criterio personal del cliente, sería los resultados de los procesos de valoración, en el cual el cliente equipara su expectativa con sus percepciones de los servicios que recibe. Por ello la calidad del servicio resulta ser distinto a la calidad de los productos, debido a que es fundamental la actitud, la comunicación, la forma del trato, garantía,

comportamiento, percepción, etc., que vienen de los diferentes individuos que han tratado con los clientes.

Para Camisón, Cruz y Gonzales (2006) mencionan lo siguiente: Los servicios de calidad proviene gracias a la relación estrecha entre los servicios esperados y los servicios percibidos. Así mismo suele medir el nivel en que el requerimiento deseado por los clientes se percibe por este tras generarse una sensación del servicio a recibir.

Para Duran (2006), la calidad de servicio es una concepción abstracta y compleja, complicado de medir y definir; El servicio resulta ser un conjunto de procesos que consiste de múltiples tareas dirigidos por los comportamientos de las personas. Por otro lado a diferencia del producto, el servicio es más complicado de probar, consiste en una vivencia que posee una vida finita.

La calidad en el servicio al cual se refiere, se determina por la satisfacción de los clientes; que al mismo tiempo obedece al nivel de adaptación de las peculiaridades del servicio, a sus expectativas y a sus necesidades del cliente. Por ello se debe de hacer una diferencia como lo hace Duran (2006) entre:

Calidad percibida: No es necesario experiencia previa en un cliente sobre el servicio recibido. Muchas entidades y empresas, como un hotel con cinco estrellas, estos son conocidos por los clientes como servicios con elevada y garantizada calidad, a pesar de que no hayan sido visitados.

Satisfacción del consumidor: A diferencia de lo percibido, esta requiere experiencia previa de los clientes, ya que es completa y totalmente experimental.

La expectativa de los usuarios o clientes con referencia a un servicio se encuentran determinados por sus vivencias diarias previas con la entidad y/o empresa a la que brinda este servicio de igual manera con las entidades y/o empresas que compiten con ella, por el resultado de la acción de publicidad y de marketing sobre el cliente final, de igual manera por las opiniones entre unos a otros, provenientes de otras personas que también consumieron dichos servicios (Duran, 2006).

2.2.5. Los cuatro pilares de la calidad.

Sosa (2006) afirma que son cuatro los puntos esenciales de oportunidad en la que un método de calidad completo de resultados en las entidades, estas son conocidas como los pilares de la calidad y si no se cumplen está el peligro de que todo quede solo en dichos, palabras y publicidades.

Primero: Las personas deben saber lo que se debe lograr, porque es muy desalentador que la gente no sepa para qué se trabaja.

Segundo: Las personas deben saber cómo hacer las cosas preferentemente hacerlas correctamente desde su primera vez; consiste en estandarización y

capacitación, primeramente para que las personas realicen una gran labor y segundo lograr mejorarlo y mantenerlo.

Tercero: Las personas deben contar con todo lo adecuado y necesario para realizar su trabajo; por lo general la gente se queja porque no cuentan con todo lo necesario para realizar sus trabajos.

Cuarto: Las personas deben querer realizar sus labores; esto hace referencia a querer con compromiso y motivación; que no sea necesaria supervisar, que siempre quiera realizar un buen trabajo por simplemente estar motivado y finalmente que sepa porque lo realiza y lo que implica el logro de ello para todos.

2.2.6. Necesidades del cliente.

Según William (1992), quien manifiesta que debemos de identificar y conocer las necesidades del cliente para de esa manera cumplir con sus expectativas y para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

2.2.6.1. Necesidad de ser comprendido.

William (1992) menciona que aquellos que eligieron un determinado servicio necesitan sentir tienen una comunicación efectiva. Ello nos da a entender que se está entendiendo de manera adecuada aquellos mensajes emocionales y de

esa forma impedir un entendimiento incorrecto del beneficio que obtendrán los clientes.

2.2.6.2.Necesidad de ser bien recibido.

Ningún cliente o individuo que trate con usted y por algún motivo se siente como un extraño, volverá; los clientes necesitan percibir que uno se sienta alegre al verlo y demostrarle que es muy valioso para usted, muy aparte de que sea un cliente potencial.

2.2.6.3.Necesidad de sentirse importante.

Está comprobado que la autoestima y el ego son necesidades humanas. Generalmente a todas las personas les gusta sentirse importantes, por ello cualquier acción que realicemos para lograr que una persona se ponga particularmente importante, por más pequeña que sea, esta se convertirá en un paso hacia la dirección correcta.

2.2.6.4.Necesidad de comodidad.

Es muy importante que el medio físico sea el adecuado, porque el cliente necesita comodidad física, es decir, un lugar en el cual descansar, esperar, conversar o hacer algún negocio; así como también necesita tener la seguridad de que será atendido de manera adecuada y brindarle confianza de que podemos satisfacerlos en sus necesidades.

2.2.7. Los componentes básicos del servicio.

Dichos componentes son propuestos por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993):

Seguridad: queda cubierta en el momento en que podamos afirmar que otorgamos ningún riesgo, ningún peligro y ninguna duda en el servicio al cliente.

Credibilidad: tiene que ir acompañado por la seguridad, para ello se debe mostrar seguridad total y absoluta con el fin de formar un entorno con confianza, también se debe ser veraz y honesto, no se debe mentir o prometer con la finalidad de concretizar las ventas.

Comunicación: a los clientes se le debe mantener bien informados, haciendo uso de un lenguaje oral y corporal simple y entendible, si ya se cubrió los componentes de seguridad y credibilidad, resultará más fácil tener aperturado un canal para la comunicación entre los clientes y la empresa y viceversa.

Comprensión del cliente: no es simplemente sonreír al cliente en todo momento sino que más bien entablar una buena y adecuada comunicación el cual debe permitir conocer lo que quiere, cuándo lo quiere y cómo lo quiere, esto implica esforzarnos en colocarse en el lugar del cliente.

Accesibilidad: es importante tener diversas líneas de contacto con el cliente para que de esa manera se le brinde un excelente servicio, como: libros o buzones de reclamos, sugerencias y quejas, ya sea físicamente o digitalmente en un sitio web (si cuenta con ello), también, se debe establecer una vía formal dentro de la entidad o empresa para estos tipos de observaciones, no consiste en crear burocracia, por el contrario, en disponer hechos formales y realistas que permita sacar beneficios de las falencias que el cliente ha detectado.

Cortesía: respeto, atención, simpatía, amabilidad y asertividad del personal, para con el cliente; es mejor si se cautiva a los clientes brindándoles un muy buen trato y dándoles una buena atención.

Profesionalismo: consiste en que el personal y todos los miembros de la entidad, empresa u organización tengan las destrezas necesarias que se requieran y conocer al detalle la ejecución del servicio.

2.2.8. Dimensiones de la calidad del servicio.

Capacidad de respuesta: consiste en tener disposición para apoyar al cliente y proveerle de un buen servicio oportuno y rápido, el cliente no tiene la necesidad de rogar para ser atendido o para que su problema sea solucionado, tenemos que estar pendientes de las deficiencias, de esa manera anticiparnos y

ubicarnos por delante de ellas y la mejor manera de realizarlo es con la retroalimentación en base a las observaciones de los clientes.

Fiabilidad: condición de la entidad, empresa u organización de llevar a cabo los servicios de forma honesta, sin ningún contratiempo ni dificultad, la fiabilidad está relacionada estrechamente con la credibilidad y la seguridad.

Elementos tangibles: consiste en conservar en buen estado los equipos, los materiales de comunicación, las instalaciones físicas y disponer del personal adecuado, todo ello permitirá acercarse más al cliente.

Seguridad: es la confiabilidad y seguridad que un buen servicio inspira a los clientes, dándoles esa confianza que necesitan para que no duden o estén preocupados.

Empatía: consiste en poder identificarse con las necesidades de los clientes, sintiendo estas como propias y buscando la mejor manera de poder dar cumplimiento a ellas.

2.2.8. Una medida para la calidad del servicio.

Duran (2006) plantea que los negocios dedicados a ofrecer servicios, la implantación y la medida de la calidad, se encuentra basada por los principios de

gestión que fue desarrollado en las normas ISO 9000, las cuales se relacionan con una buena gestión y la seguridad de la calidad, como elementos en su uso. Entonces, si se quiere tener una medida es indispensable aplicar y conocer la mencionada norma.

Como menciona Duran (2006), para tener una buena medida es importante establecer una exigencia detectable y medible, también evaluable y controlable, estas se pueden clasificar en dos tipos, como sigue:

Cuantitativos: Retrasos, número de llamadas, tiempos de espera, entrevistas o visitas para dar solución a cada problema, exactitud de la facturación, nivel de cumplimiento y tiempos de entrega de lo acordado y lo que se ofreció.

Cualitativos: Estética, temperatura, sabor, cortesía, amabilidad, clima, buen trato, confort, seguridad del servicio o producto, confianza, seguridad, higiene y limpieza del entorno o del producto.

En relación a los servicios, se pueden mencionar algunos casos: como la duración de los procesos empezando del inicio hasta el final, habilidad de respuesta ante complicaciones, individuos que participan en los servicios, teléfonos, elementos complementarios, fax y sistema de reclamación. Por otro lado, los cualitativos del servicio podrían ser: la comunicación clientes - vendedores,

competencia de las personas, información adecuada, satisfacción mutua lograda, fiabilidad en el servicio (Duran, 2006).

2.2.9. Servperf una escala de medida de calidad.

En 1992 los autores Cronin y Taylor son quienes plantearon el modelo Servperf este modelo toma como punto focal principal la percepción real que tiene el cliente con respecto al desempeño de los servicios. Dicha escala deja de utilizar las expectativas en esa evaluación. Estos creadores del modelo Servperf lo realizaron porque concluyeron después de haber realizado estudios que el modelo Servqual que hasta ese entonces predominaba tiene conjunto de deficiencias así como dificultades de interpretación que plantea al cliente encuestado, estas suponen una redundancia en el fondo del instrumento de medición, debido a que la percepción se encuentran influenciado por las expectativas por ello se formará un corte a considerar en cada respuesta de la encuesta.

Este método Servperf hace uso de una escala parecida a la del Servqual es debido a ello que también usa veintidós elementos para poder calificar netamente la percepción, los autores se basan en que esta formulación no trae confusión a las personas que serán parte de la evaluación de un servicio de calidad de una organización y esto podrá dar resultados mucho más reales del tema de estudio.

2.3. Marco conceptual.

Administración

Se refiere a utilizar de forma efectiva los insumos y/o recursos de un organismo o empresa mediante la aplicación del proceso administrativo de organización, planeación, control y la dirección.

Calidad

Se considera al grado de conformidad que tenga el cliente respecto al servicio o producto que recibe de una empresa u organización. Es decir que los clientes se sientan cómodos y a gustos con lo que reciben.

Servicio

Es una agrupación de actividades impalpables que provienen de las capacidades y de las actitudes interpersonales de aquel que da el servicio que por razones claras debe lograr la satisfacción no solamente de sus necesidades, sino que de igual forma sus deseos y expectativas.

Calidad del servicio

Este muestra la responsabilidad de la organización en ofrecer su servicio de forma oportuna y ágil a sus clientes, pero sin disminuir ni descuidar la calidad. Este

elemento también puede mostrar el nivel de preparación de la organización o empresa para ofrecer sus servicios.

Capacidad de respuesta

Este muestra la responsabilidad de la organización en ofrecer su servicio de forma oportuna y ágil a sus clientes, pero sin disminuir ni descuidar la calidad. Este elemento también puede mostrar el nivel de preparación de la organización o empresa para ofrecer sus servicios.

Empatía

Se relaciona con la capacidad de experimentar la mayoría de sentimientos de otro individuo como propios. Esto quiere decir que, las organizaciones tienen que ponerse en el lugar del cliente y para identificar su necesidad e interés. De esa forma, para brindar una atención más personalizada demostrando un mayores compromisos con los clientes, mostrar respeto y consideración, capacidad para escuchar al cliente, voluntad e interés para resolver los problemas.

Elementos tangibles

Conocido también como elementos físicos que se encuentran involucrados al momento que se brinde el servicio, esto influye en la calidad de dicho servicio. Como ejemplo, la infraestructura física en donde se brinda los servicios, el equipamiento, la apariencia del personal que lo atiende, boletines, documentos, etc.

Fiabilidad

En síntesis hace referencia a brindar el servicio de manera adecuada desde un inicio. Es decir, viene a ser aquella confianza producida por la empresa u organización en la formación de cada proceso para así ofrecer a los clientes un servicio con calidad y así obtener un perfil honesto hacia los clientes.

Percepción

La percepción no es más que estímulos cerebrales que provienen de cada uno de los cinco sentidos, es decir del olfato, gusto, vista, tacto y del sentido auditivo, estos dan a conocer a la persona el ambiente físico real. También es considerado como una facultad para percibir mediante cada uno de los sentidos, las distintas sensaciones, imágenes e impresiones con el cual podemos tener conocimiento e identificar cualquier cosa.

Seguridad

Manifiesta sentimientos al cliente de encontrarse en muy buenas manos y de que no existe riesgo o peligro alguno. Como caso clásico, se da en una transacción realizada por el cliente con su empresa financiera, la cual debe ser totalmente de manera confidencial y privada, de igual forma también se observa en las infraestructuras de la organización o empresa, ya que es vital brindar una seguridad física.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Se desarrolló el tipo de investigación básica. Según Ander (2011)

La investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría.
(p.42)

3.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental, porque no se manipularan las variables deliberadamente. (Hernández, et al. 2014).

El diseño de la investigación es no experimental transaccional descriptivo tal como señala Hernández, et al. (2014) es el siguiente:

M → X1

Donde:

M: muestra

X1: Variable única

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Arias (2012) menciona que viene ser la cantidad total de elementos que guardan características en común que forman un todo.

El total de la población es de 1450 usuarios que aproximadamente concurren a ser atendidos en el Hospital.

Tabla 1

Usuarios por mes del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac

SERVICIOS	CANTIDAD
Cantidad de usuarios del hospital	1450
Total	1450

Fuente. Información obtenida por el área estadística del Hospital

3.3.2. Muestra.

Arias (2012) menciona que el muestreo no probabilístico para su selección no se aplica la probabilidad, sus elementos son elegidos de forma libre sin restricción.

El muestreo no probabilístico se clasifica en muestreo intencional u opinático y estos son elegidos en base a lo que considere más conveniente el investigador.

La muestra considerada para la investigación será elegida a criterio de los investigadores a continuación se detalla su cantidad:

Tabla 2

Muestra del estudio

SERVICIOS	CANTIDAD
Cantidad de usuarios del hospital	50
Total	50

Fuente. Elaboración de las autoras

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tal como señala Arias (2012), vienen a ser el procedimiento o la manera particular para conseguir datos o información.

3.4.1. Técnicas

En la investigación que se va a desarrollar se van a utilizar diferentes técnicas las cuáles serán las siguientes:

3.4.1.1. Técnica de análisis documental.

Este análisis se podrá realizar mediante el estudio y recolección de información de diferentes fuentes sean bibliografías, artículos científicos, revistas, etc.

3.4.1.2. Técnica de la encuesta.

Con esta técnica se recolectará información que ayudará a efectuar la presente investigación, el mismo que se realizará a través de formatos de observación que la maestra administrará a lo largo del proceso.

3.4.2. Instrumento.

A continuación se detallan cada uno de ellos

3.4.2.1. El cuestionario.

Permitirá recabar información en una hoja con un número determinado de preguntas, de las personas que van hacer encuestadas con relación a las dos variables de la investigación.

El cuestionario que se aplicara será elaborado de acuerdo al modelo servperf que tiene 22 ítems con preguntas de opción múltiple.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

En primer lugar se recolectaron los datos, después de aplicar el cuestionario a los usuarios del hospital objeto de estudio, los resultados fueron procesados mediante el programa Excel del cual se obtuvieron los diagramas de barras y la tabla de la frecuencia, estos resultados fueron presentados e interpretados en el presente informe final de la investigación. Después del procesamiento de datos se realizó la discusión de los resultados, luego se plasmó las conclusiones y recomendaciones correspondientes tras el profundo análisis de nuestros resultados, para culminar se adjuntaron todos los anexos referentes a esta investigación las cuales serán: la matriz de consistencia, la encuesta realizada y las evidencias fotográficas de la investigación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Fiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach.

Ayuda a medir la consistencia y la confiabilidad del instrumento que se aplica en una investigación, su valor es a partir de 0 a 1. Donde cero significa nula confiabilidad y uno perfecta confiabilidad del instrumento a utilizar y los resultados obtenidos.

Tabla 3

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a las fuentes consultadas

Tabla 4

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de crombach	Número de elementos
0,74	22

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

En la tabla 4, se observa el resultado de confiabilidad del instrumento aplicado en la investigación que fue de 0,74 que se encuentra en el rango de 0,72 a 0,99 por tanto se puede afirmar que el instrumento aplicado es de excelente confiabilidad.

4.1.2. Datos generales de la investigación.

Tabla 5

Género de usuarios encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Varones	31	62,00%	62,00%	62,00%
Mujeres	19	38,00%	38,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

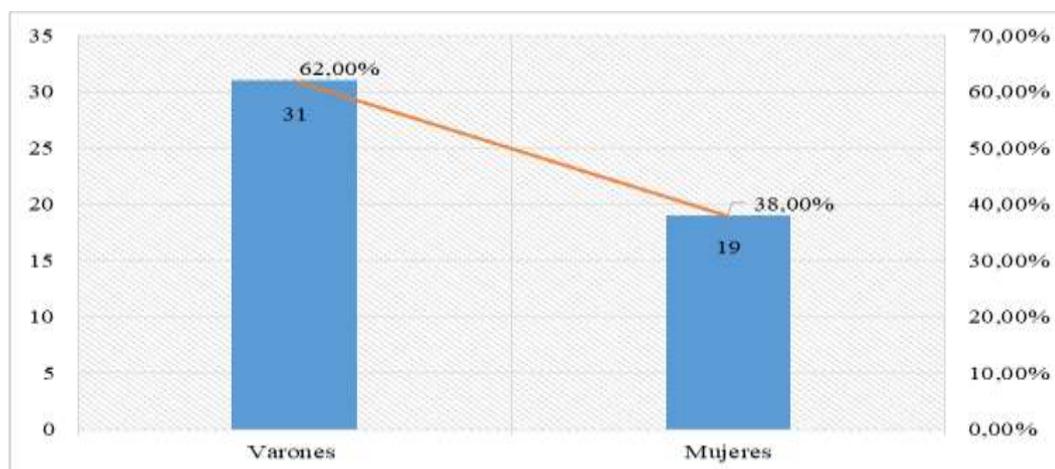


Figura 1 Género de usuarios encuestados

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Del total de personas encuestadas el 62,00% son varones, mientras que el 38,00% de las personas encuestadas son mujeres, el género masculino representa la mayor cantidad de personas encuestadas en la investigación.

Tabla 6

Edades de usuarios encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 a 30 años	3	6,00%	6,00%	6,00%
30 a 40 años	11	22,00%	22,00%	28,00%
40 a 50 años	15	30,00%	30,00%	58,00%
50 a 60 años	14	28,00%	28,00%	86,00%
Más de 60 años	7	14,00%	14,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

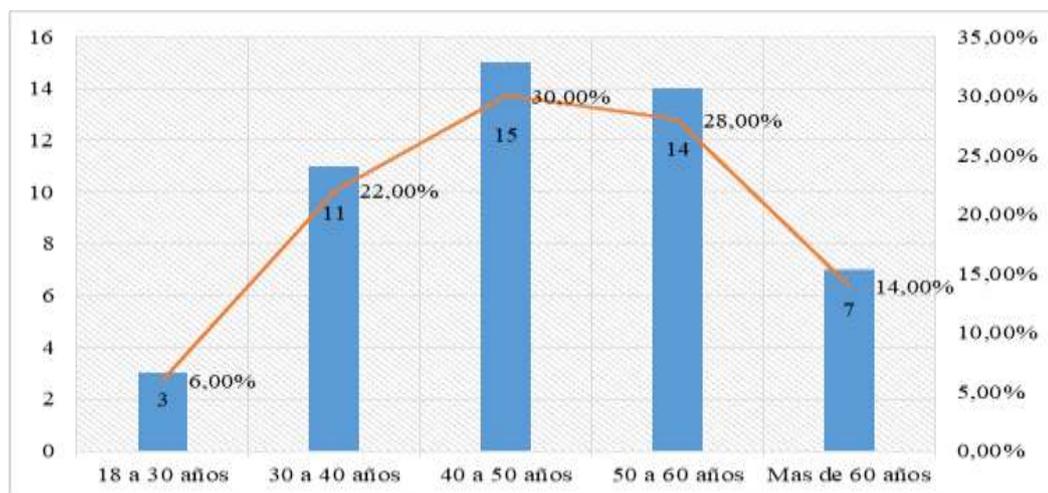


Figura 2. Edades de usuarios encuestados

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Se puede observar en la información presentada que el 30% de usuarios encuestados tiene entre 40 y 50 años que representa la mayor cantidad de personas encuestadas, el 28% de usuarios encuestados tiene entre 50 a 60 años, el 22% de usuarios encuestados tiene entre 30 y 40 años de edad, el 14% de usuarios encuestados tiene más de 60 años, mientras que el 6% de los usuarios encuestados tienen entre 18 y 30 años de edad.

4.1.3. Presentación de resultados por pregunta.

Pregunta 1. ¿Usted considera que el Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene equipos modernos?

Tabla 7

Equipos de aspecto moderno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
	En desacuerdo	5	10,00%	10,00%	10,00%
	Parcialmente de acuerdo	32	64,00%	64,00%	74,00%
	De acuerdo	13	26,00%	26,00%	100,00%
	Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
	Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

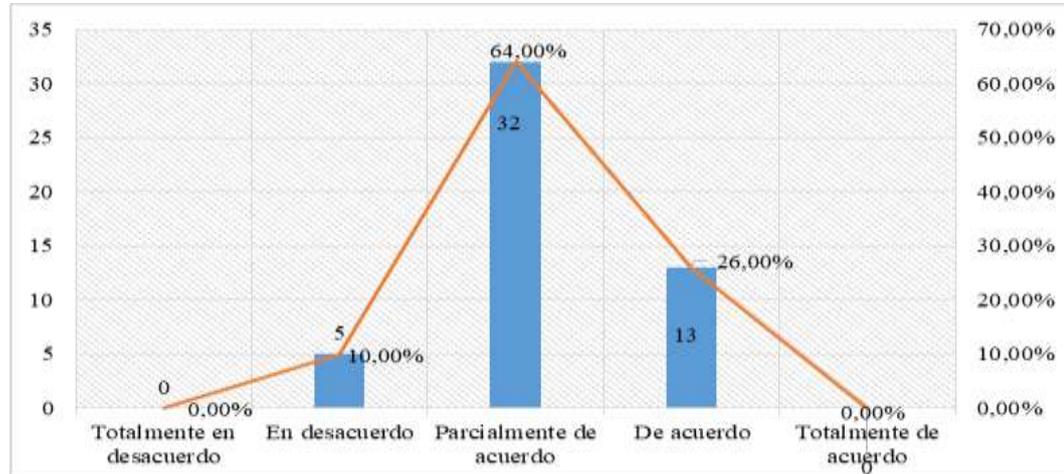


Figura 3. Equipos de aspecto moderno

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 64,00% de los usuarios encuestados manifiesta que está parcialmente de acuerdo, en tanto que el 26,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el hospital tiene equipos de aspecto moderno.

Pregunta 2. ¿Usted considera que las instalaciones físicas del Hospital Sub Regional de Andahuaylas son visualmente atractivas?

Tabla 8

Instalaciones físicas visualmente atractivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	5	10,00%	10,00%	10,00%
Parcialmente de acuerdo	22	44,00%	44,00%	54,00%
De acuerdo	18	36,00%	36,00%	90,00%
Totalmente de acuerdo	5	10,00%	10,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

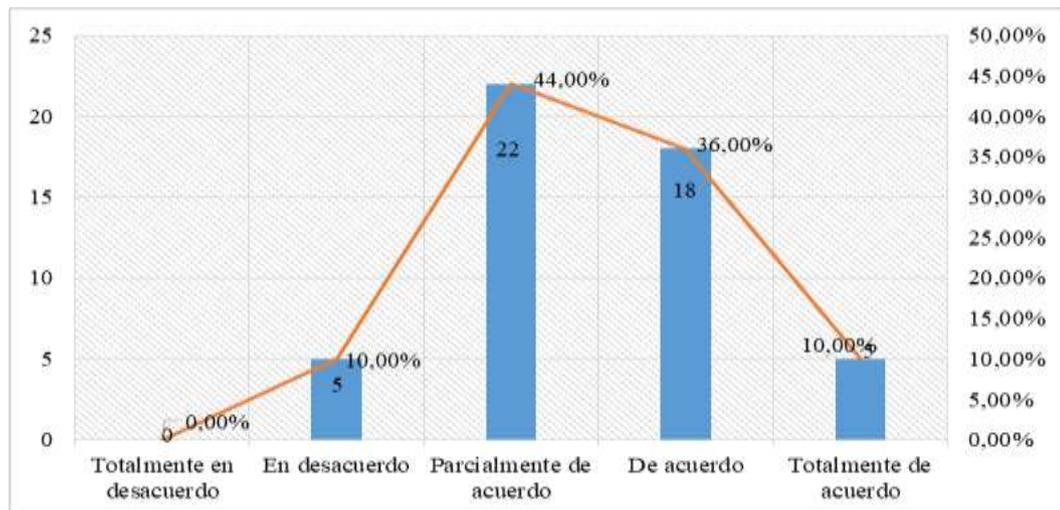


Figura 4. Instalaciones físicas visualmente atractivas

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 44,00% de los usuarios encuestados manifiesta que está parcialmente de acuerdo, en tanto que el 36,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el hospital tiene instalaciones físicas visualmente atractivas.

Pregunta 3. ¿Usted considera que el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene un aspecto pulcro?

Tabla 9

Aspecto pulcro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
	En desacuerdo	2	4,00%	4,00%	4,00%
Válido	Parcialmente de acuerdo	20	40,00%	40,00%	44,00%
	De acuerdo	18	36,00%	36,00%	80,00%
	Totalmente de acuerdo	10	20,00%	20,00%	100,00%
	Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

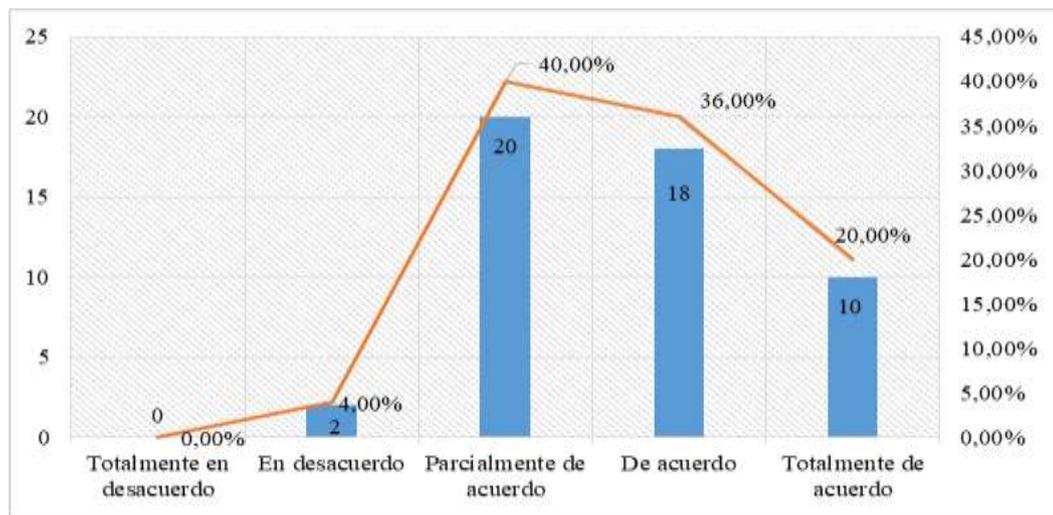


Figura 5. Aspecto pulcro

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 40,00% de los usuarios encuestados manifiesta que está parcialmente de acuerdo, en tanto que el 36,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el hospital tiene un aspecto pulcro.

Pregunta 4. ¿Usted considera que los materiales asociados al servicio (folletos, orden y presentación de los materiales) en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas son visualmente atractivos?

Tabla 10

Materiales visualmente atractivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	3	6,00%	6,00%	6,00%
Parcialmente de acuerdo	26	52,00%	52,00%	58,00%
De acuerdo	21	42,00%	42,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

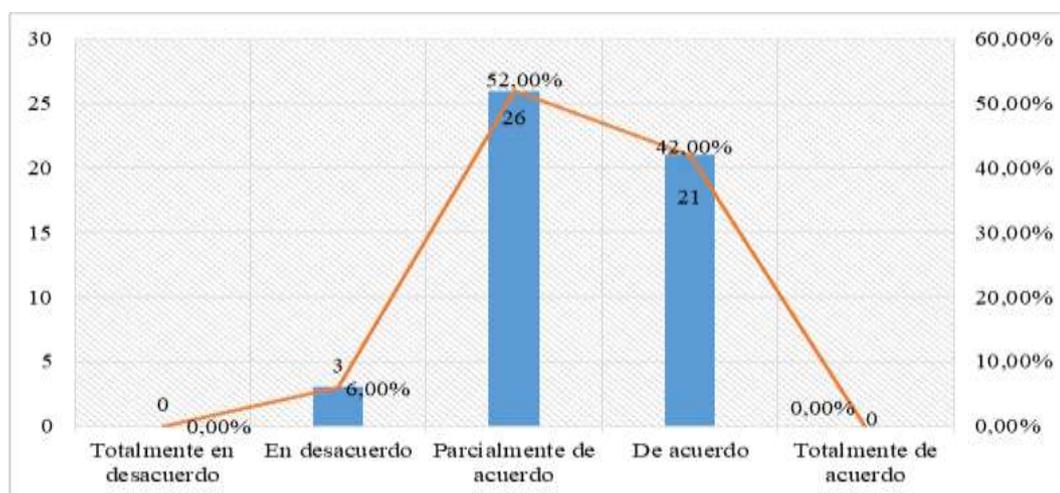


Figura 6. Materiales visualmente atractivos

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 52,00% de los usuarios encuestados manifiesta que está parcialmente de acuerdo, en tanto que el 42,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el hospital tiene materiales visualmente atractivos.

Pregunta 5. ¿Cuándo el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas promete hacer algo en un momento determinado lo cumple?

Tabla 11

Cumplen lo prometido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Parcialmente de acuerdo	31	62,00%	62,00%	62,00%
De acuerdo	19	38,00%	38,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

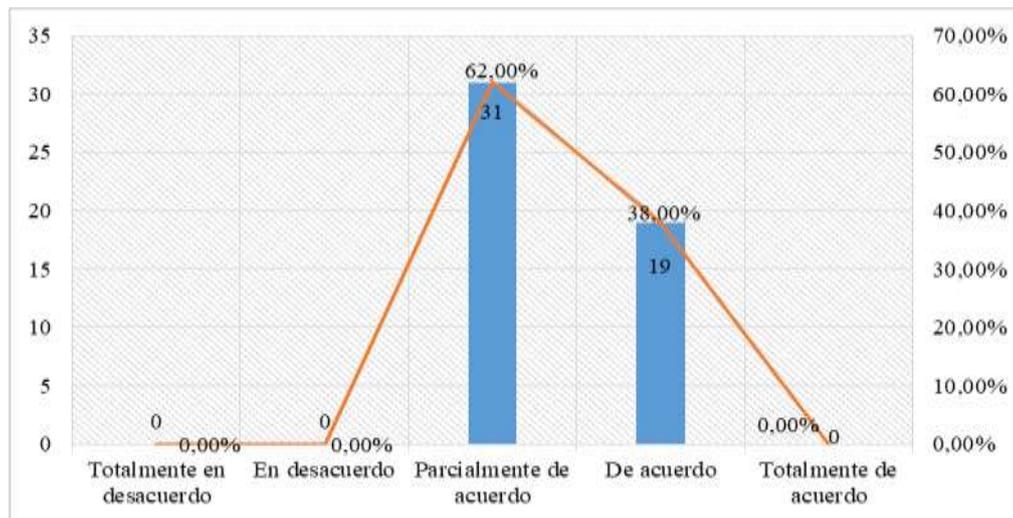


Figura 7. Cumplen lo prometido

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 62,00% de los usuarios encuestados manifiesta que está parcialmente de acuerdo, en tanto que el 38,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital cumple lo que prometen.

Pregunta 6. ¿Durante su atención el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas mostró un sincero interés en solucionar su problema?

Tabla 12

Sincero interés en solucionar problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	12	24,00%	24,00%	24,00%
Parcialmente de acuerdo	20	40,00%	40,00%	64,00%
De acuerdo	18	36,00%	36,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

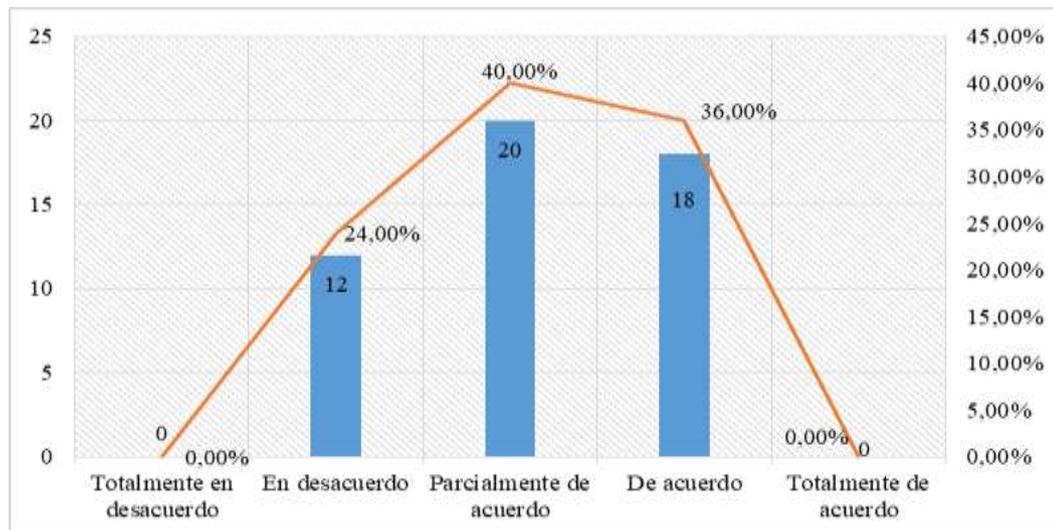


Figura 8. Sincero interés en solucionar problemas

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 40,00% de los usuarios encuestados manifiesta que está parcialmente de acuerdo, en tanto que el 36,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital muestra un sincero interés en solucionar problemas.

Pregunta 7. ¿El personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas realiza bien el servicio desde el primer momento?

Tabla 13

Realizar bien el servicio desde el primer momento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	8	16,00%	16,00%	16,00%
Parcialmente de acuerdo	19	38,00%	38,00%	54,00%
De acuerdo	23	46,00%	46,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

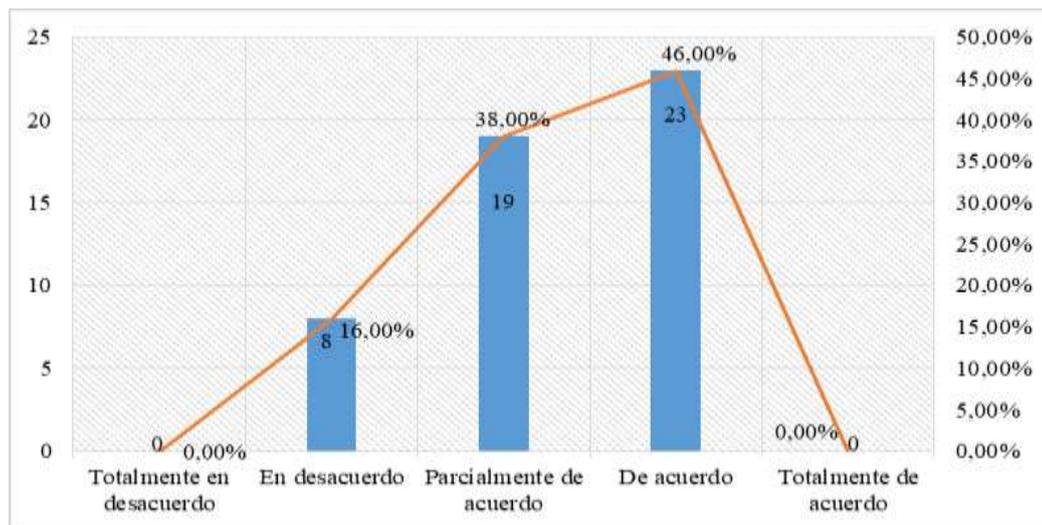


Figura 9. Realizar bien el servicio desde el primer momento

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 46,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 38,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital realiza bien el servicio desde el primer momento.

Pregunta 8. ¿En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas el personal proporciona sus servicios cuando promete hacerlo?

Tabla 14

Compromiso con el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	8	16,00%	16,00%	16,00%
Parcialmente de acuerdo	18	36,00%	36,00%	52,00%
De acuerdo	22	44,00%	44,00%	96,00%
Totalmente de acuerdo	2	4,00%	4,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

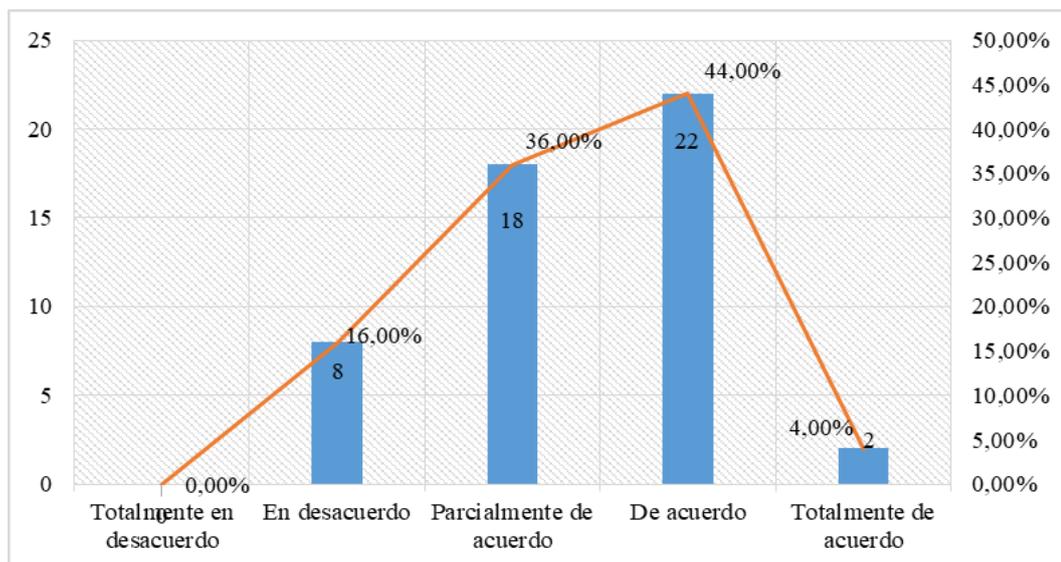


Figura 10. Compromiso con el servicio

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 44,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 36,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital se compromete con el servicio que brinda.

Pregunta 9. ¿El personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas insiste en los registros sin errores?

Tabla 15

Registro sin errores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Parcialmente de acuerdo	20	40,00%	40,00%	40,00%
De acuerdo	27	54,00%	54,00%	94,00%
Totalmente de acuerdo	3	6,00%	6,00%	100,00%
Válido	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

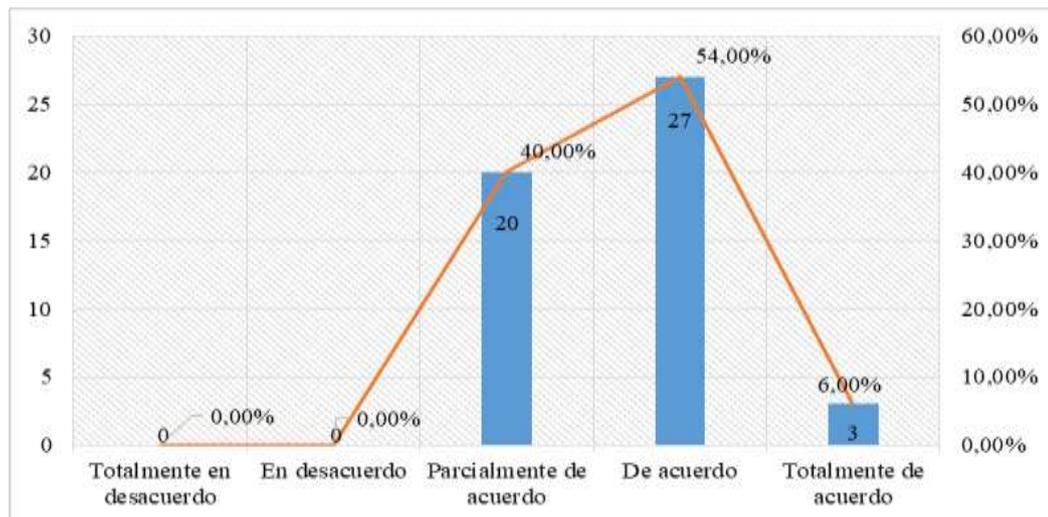


Figura 11. Registro sin errores

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 54,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 40,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital realiza registros sin errores.

Pregunta 10. ¿En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas el personal dice a los usuarios exactamente en cuanto tiempo serán atendidos?

Tabla 16

Tiempo de duración del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	4	8,00%	8,00%	8,00%
Parcialmente de acuerdo	25	50,00%	50,00%	58,00%
De acuerdo	21	42,00%	42,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

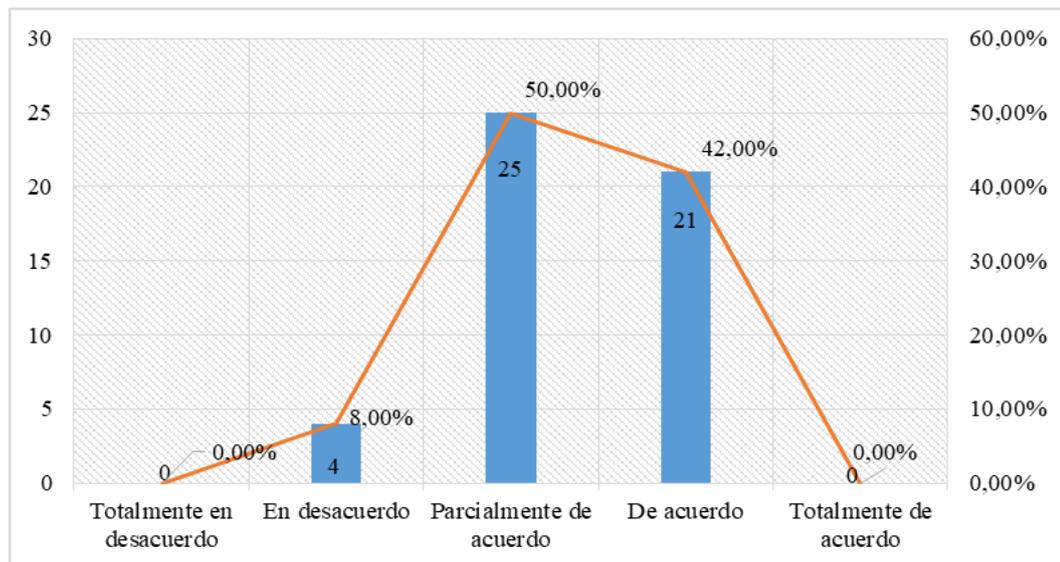


Figura 12. Tiempo de duración del servicio

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 50,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 42,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital comunica sobre el tiempo de duración del servicio.

Pregunta 11. ¿Durante su atención el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas le dio un servicio rápido?

Tabla 17

Servicio rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Válido Parcialmente de acuerdo	17	34,00%	34,00%	34,00%
De acuerdo	21	42,00%	42,00%	76,00%
Totalmente de acuerdo	12	24,00%	24,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

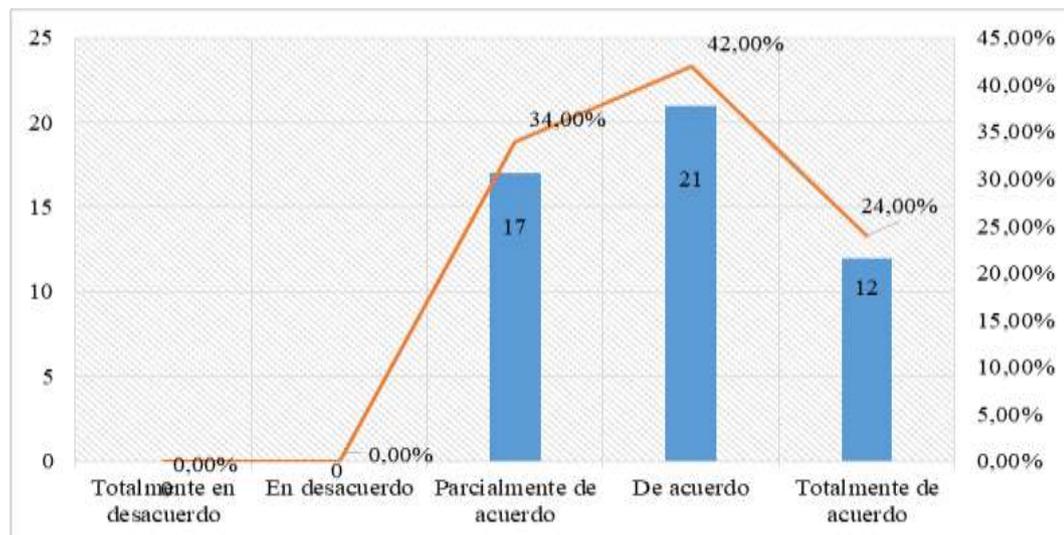


Figura 13. Servicio rápido

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 42,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 34,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital le brindo un servicio rápido.

Pregunta 12. ¿El personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios?

Tabla 18

Disposición a ayudar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	2	4,00%	4,00%	4,00%
Parcialmente de acuerdo	30	60,00%	60,00%	64,00%
De acuerdo	18	36,00%	36,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

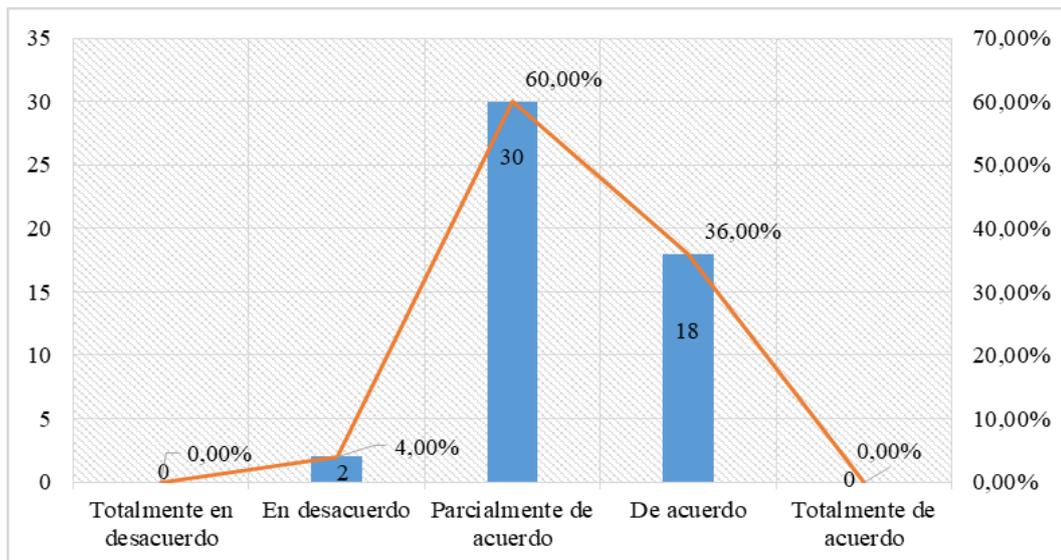


Figura 14. Disposición a ayudar

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 60,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 36,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital tiene disposición a ayudar a los usuarios.

Pregunta 13. ¿En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas el personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios?

Tabla 19

Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	2	4,00%	4,00%	4,00%
Válido Parcialmente de acuerdo	27	54,00%	54,00%	58,00%
De acuerdo	21	42,00%	42,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

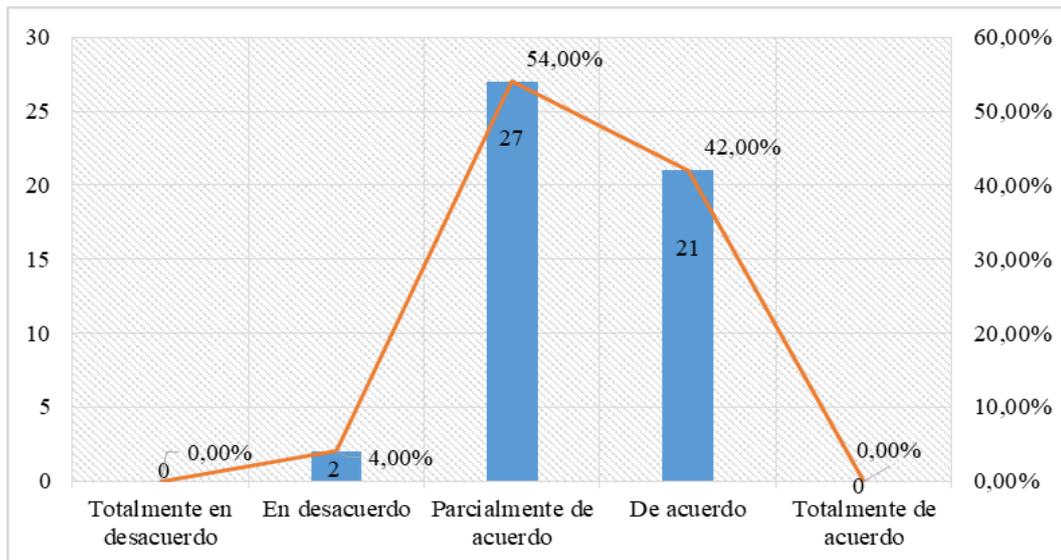


Figura 15. Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 54,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 42,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital nunca está demasiado ocupado para solucionar problemas.

Pregunta 14. ¿El comportamiento del personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas infunde confianza en los usuarios?

Tabla 20

Comportamiento que inspira confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Válido Parcialmente de acuerdo	21	42,00%	42,00%	42,00%
De acuerdo	26	52,00%	52,00%	94,00%
Totalmente de acuerdo	3	6,00%	6,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

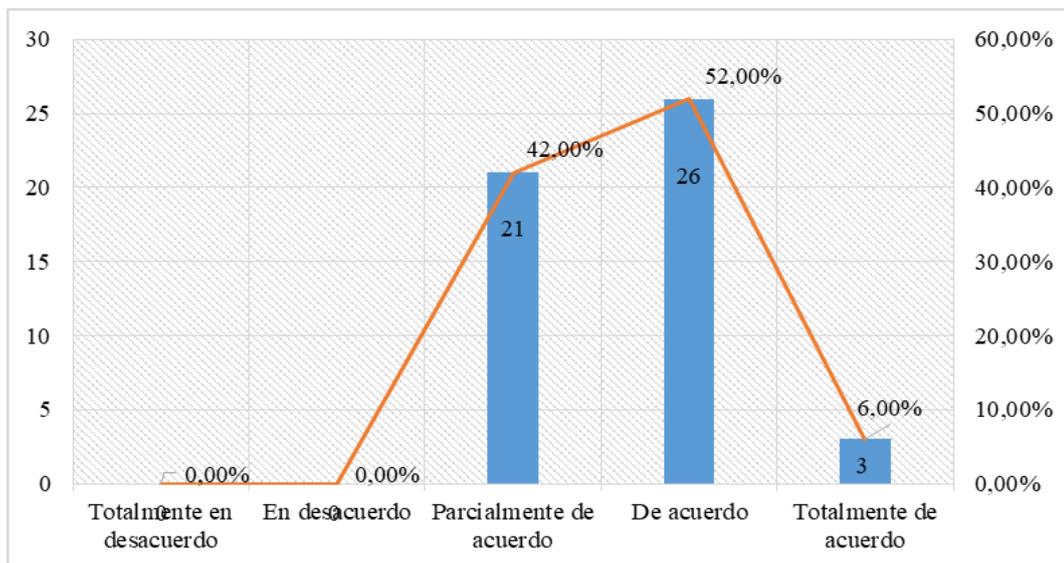


Figura 16. Comportamiento que inspira confianza

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 52,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 42,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con que el personal que trabaja en el hospital tiene un comportamiento que inspira confianza.

Pregunta 15. ¿Usted siente seguridad al realizar su atención en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas?

Tabla 21

Seguridad en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	4	8,00%	8,00%	8,00%
Parcialmente de acuerdo	23	46,00%	46,00%	54,00%
De acuerdo	20	40,00%	40,00%	94,00%
Totalmente de acuerdo	3	6,00%	6,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

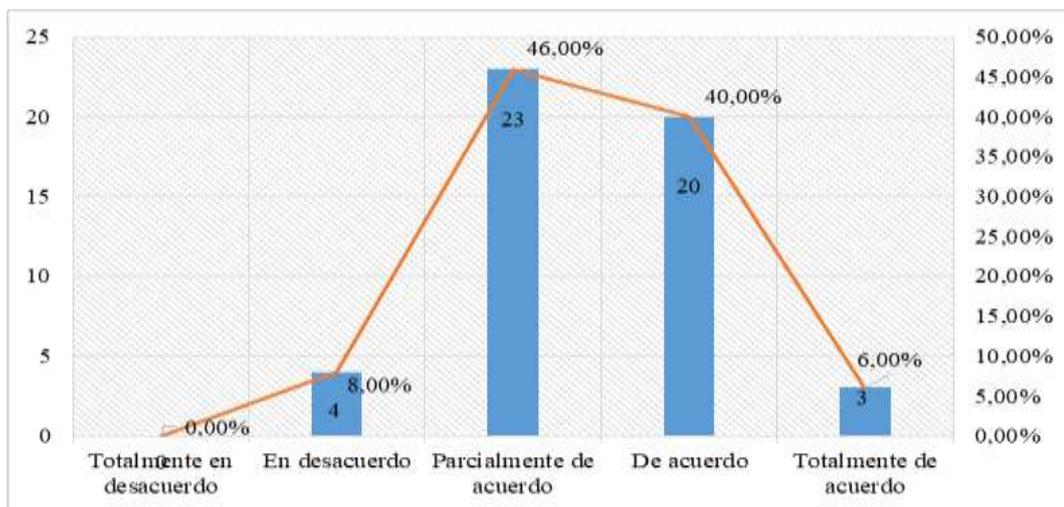


Figura 17. Seguridad en la atención

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 46,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 40,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo en sentir seguridad en la atención.

Pregunta 16. ¿Durante su atención, el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas tuvo constantemente una actitud cortés?

Tabla 22

Actitud cortés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Válido Parcialmente de acuerdo	23	46,00%	46,00%	46,00%
De acuerdo	25	50,00%	50,00%	96,00%
Totalmente de acuerdo	2	4,00%	4,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

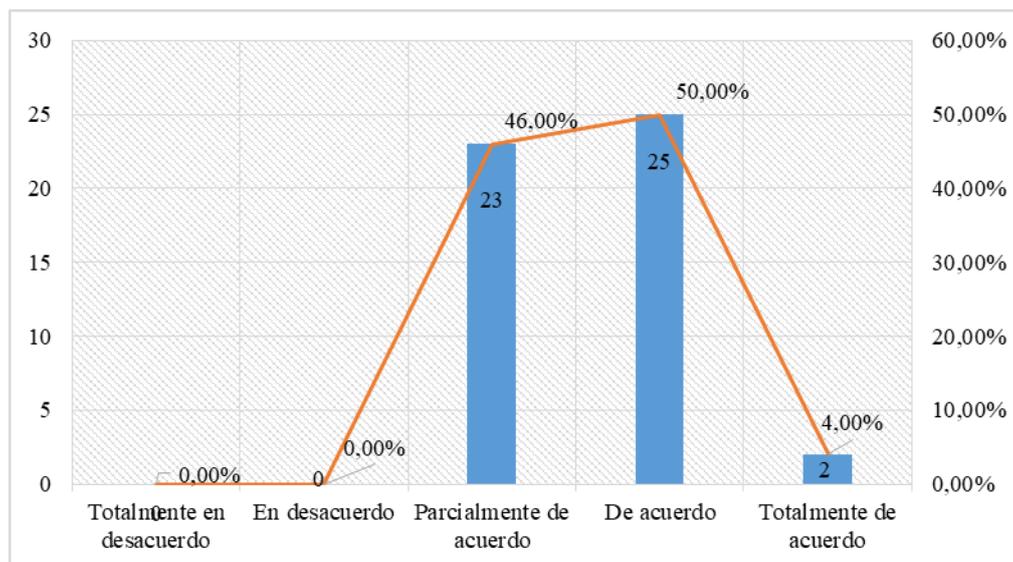


Figura 18. Actitud cortés

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 50,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 46,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con la actitud cortés que muestran el personal del hospital.

Pregunta 17. ¿Usted considera que el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?

Tabla 23

Conocimiento suficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Válido Parcialmente de acuerdo	27	54,00%	54,00%	54,00%
De acuerdo	23	46,00%	46,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

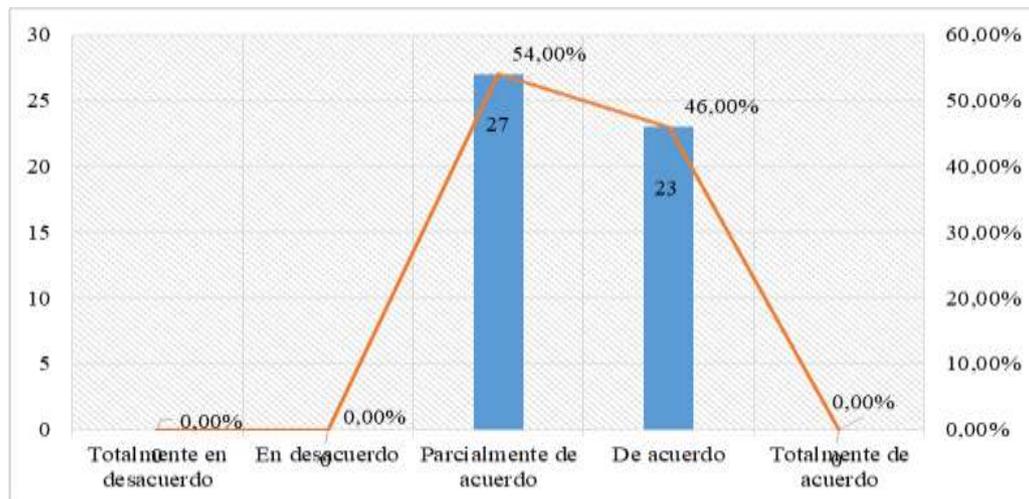


Figura 19. Conocimiento suficiente

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 54,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 46,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal del hospital tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas.

Pregunta 18. ¿Durante su atención el personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas le ofreció una atención personalizada?

Tabla 24

Atención personalizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
Válido Parcialmente de acuerdo	29	58,00%	58,00%	58,00%
De acuerdo	19	38,00%	38,00%	96,00%
Totalmente de acuerdo	2	4,00%	4,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

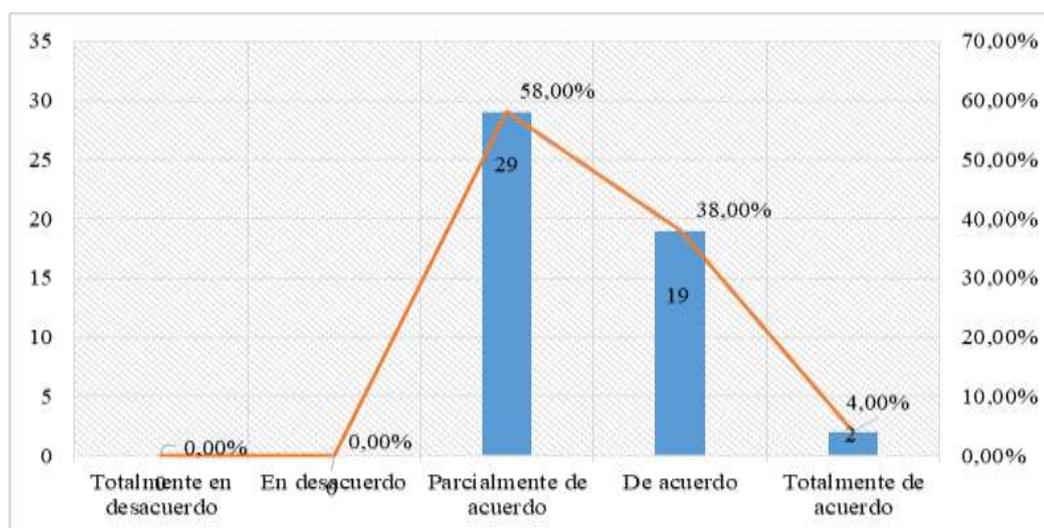


Figura 20. Atención personalizada

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 58,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 38,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal del hospital le brinda una atención personalizada.

Pregunta 19. ¿El Hospital Sub Regional de Andahuaylas tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios?

Tabla 25

Horario de atención conveniente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	4	8,00%	8,00%	8,00%
Parcialmente de acuerdo	27	54,00%	54,00%	62,00%
De acuerdo	19	38,00%	38,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada



Figura 21. Horario de atención conveniente

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 54,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 38,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el horario de atención es conveniente para los usuarios.

Pregunta 20. ¿El personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas realiza gestiones en beneficio de los usuarios?

Tabla 26

Gestionar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	5	10,00%	10,00%	10,00%
Parcialmente de acuerdo	27	54,00%	54,00%	64,00%
De acuerdo	15	30,00%	30,00%	94,00%
Totalmente de acuerdo	3	6,00%	6,00%	100,00%
Válido Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

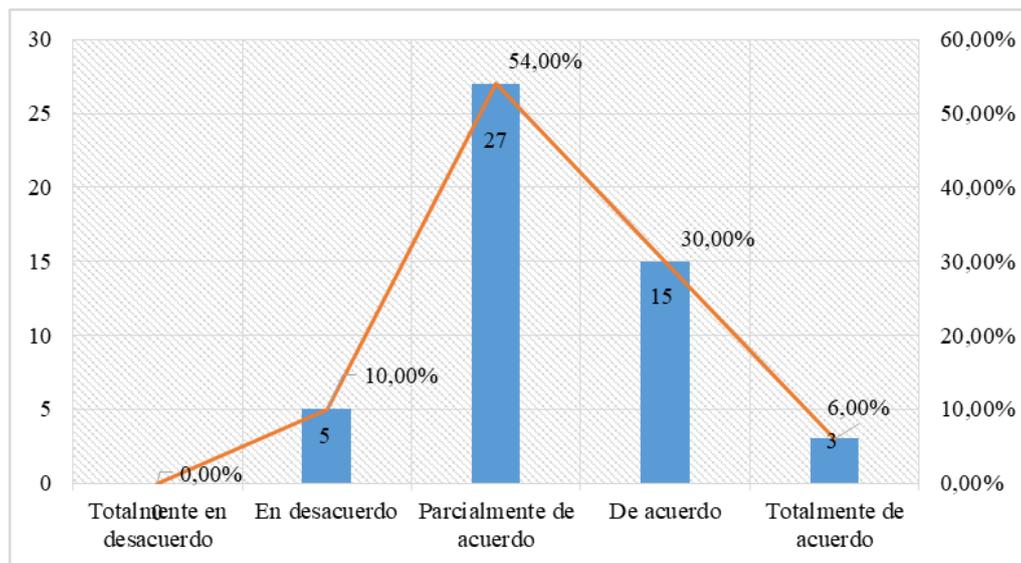


Figura 22. Gestionar

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 54,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 30,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal del hospital realiza gestiones en beneficio de los usuarios.

Pregunta 21. ¿El personal del Hospital Sub Regional de Andahuaylas recuerda siempre el mejor interés de los usuarios?

Tabla 27

Recordar el mejor interés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	7	14,00%	14,00%	14,00%
Parcialmente de acuerdo	31	62,00%	62,00%	76,00%
De acuerdo	12	24,00%	24,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido				
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

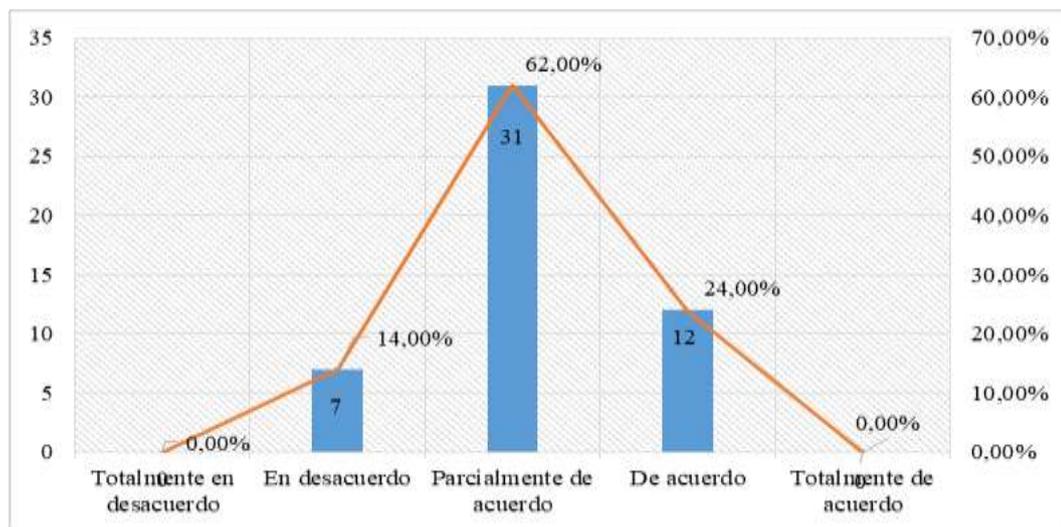


Figura 23. Recordar el mejor interés

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 62,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 24,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con que el personal siempre recuerda el mejor interés de los usuarios.

Pregunta 22. ¿En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios?

Tabla 28

Entienden las necesidades específicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	5	10,00%	10,00%	10,00%
Parcialmente de acuerdo	21	42,00%	42,00%	52,00%
De acuerdo	24	48,00%	48,00%	100,00%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Válido				
Total	50	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

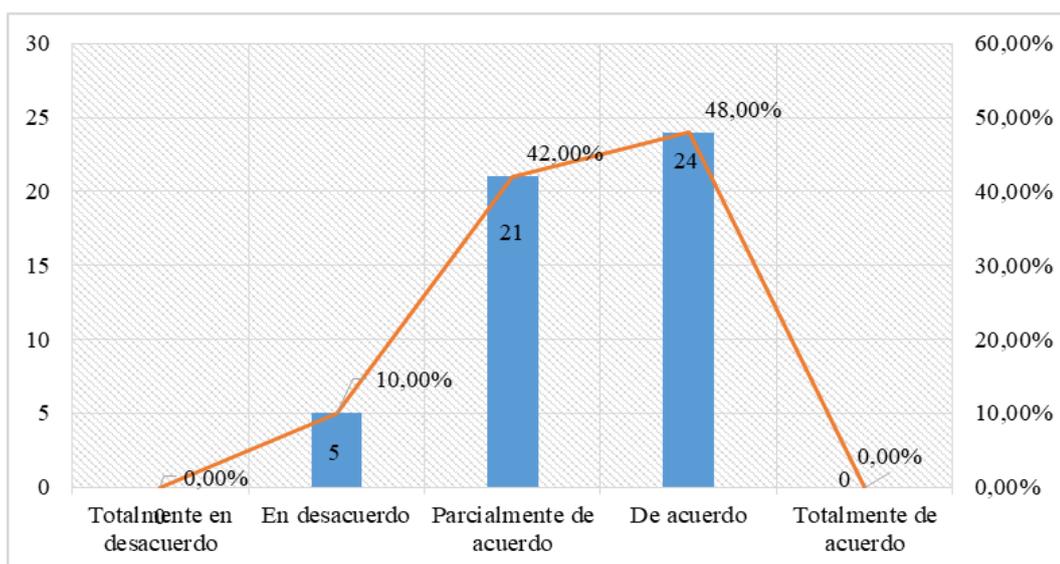


Figura 24. Entienden las necesidades específicas

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 48,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 42,00% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con que el personal del hospital entiende las necesidades específicas de los usuarios.

4.1.4. Presentación de resultados por dimensión y variable.

Tabla 29

Dimensión 1. Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	15	7,50%	7,50%	7,50%
Parcialmente de acuerdo	100	50,00%	50,00%	57,50%
De acuerdo	70	35,00%	35,00%	92,50%
Totalmente de acuerdo	15	7,50%	7,50%	100,00%
Válido Total	200	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

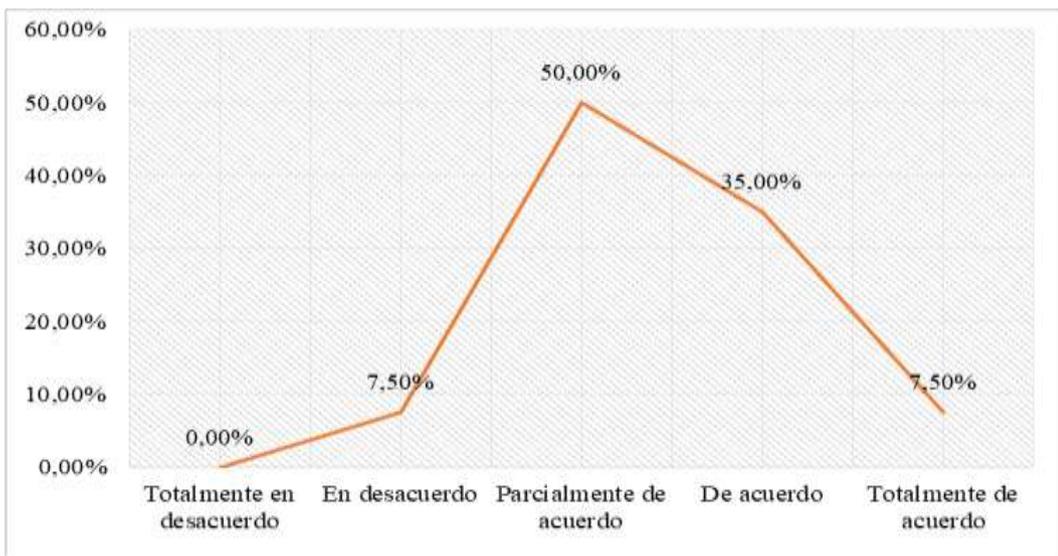


Figura 25. Dimensión 1. Elementos tangibles

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 50,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 35,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con la dimensión de elementos tangibles.

Tabla 30

Dimensión 2. Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	28	11,20%	11,20%	11,20%
Parcialmente de acuerdo	108	43,20%	43,20%	54,40%
De acuerdo	109	43,60%	43,60%	98,00%
Totalmente de acuerdo	5	2,00%	2,00%	100,00%
Total	250	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

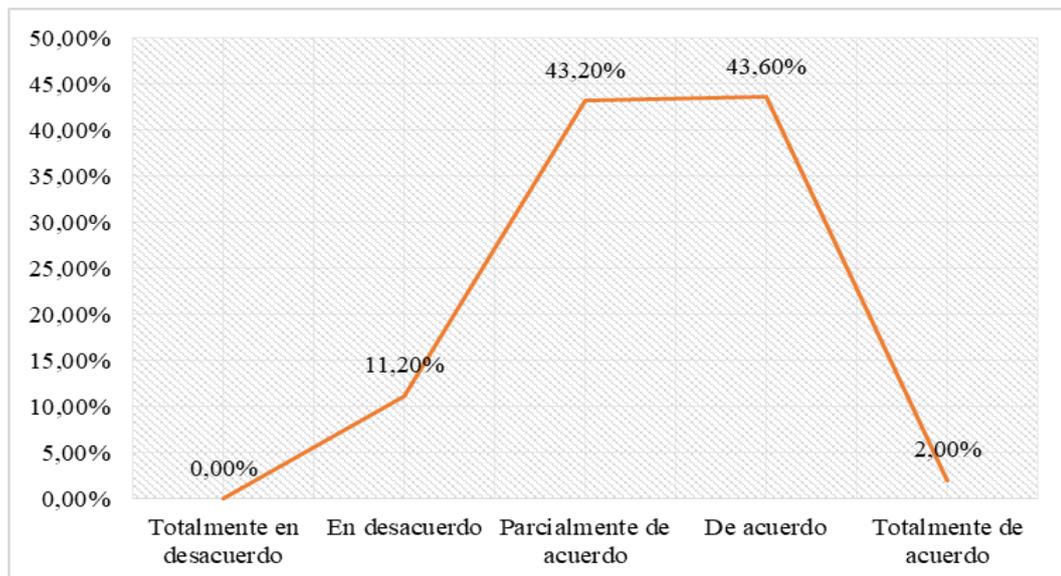


Figura 26. Dimensión 2. Fiabilidad

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 43,60% de los usuarios encuestados manifiesta estar de acuerdo, en tanto que el 43,20% de los usuarios encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con la dimensión de fiabilidad.

Tabla 31

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	8	4,00%	4,00%	4,00%
Parcialmente de acuerdo	99	49,50%	49,50%	53,50%
De acuerdo	81	40,50%	40,50%	94,00%
Totalmente de acuerdo	12	6,00%	6,00%	100,00%
Total	200	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

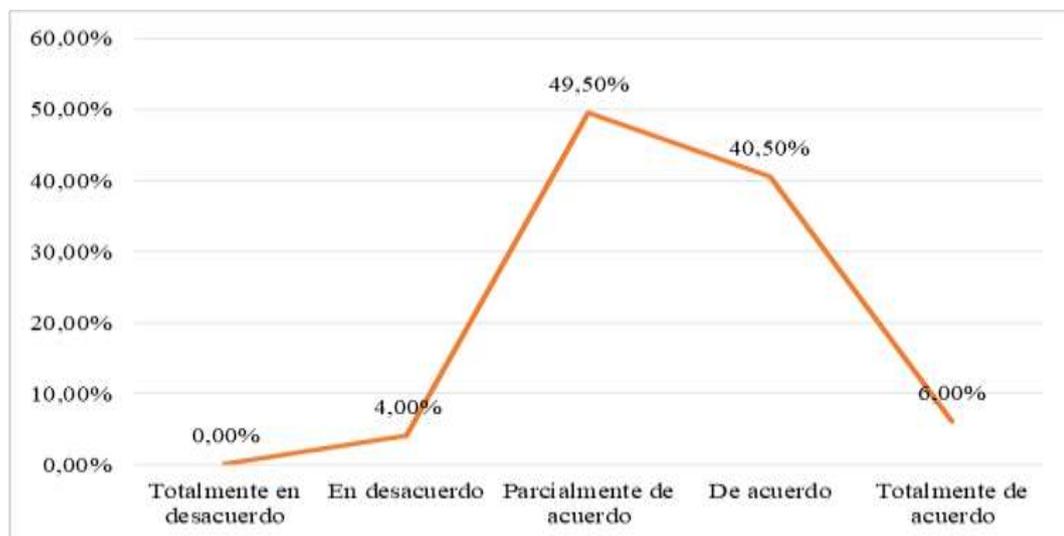


Figura 27. Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 49,50% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 40,50% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 32

Dimensión 4. Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
	En desacuerdo	4	2,00%	2,00%	2,00%
	Parcialmente de acuerdo	94	47,00%	47,00%	49,00%
	De acuerdo	94	47,00%	47,00%	96,00%
	Totalmente de acuerdo	8	4,00%	4,00%	100,00%
	Total	200	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

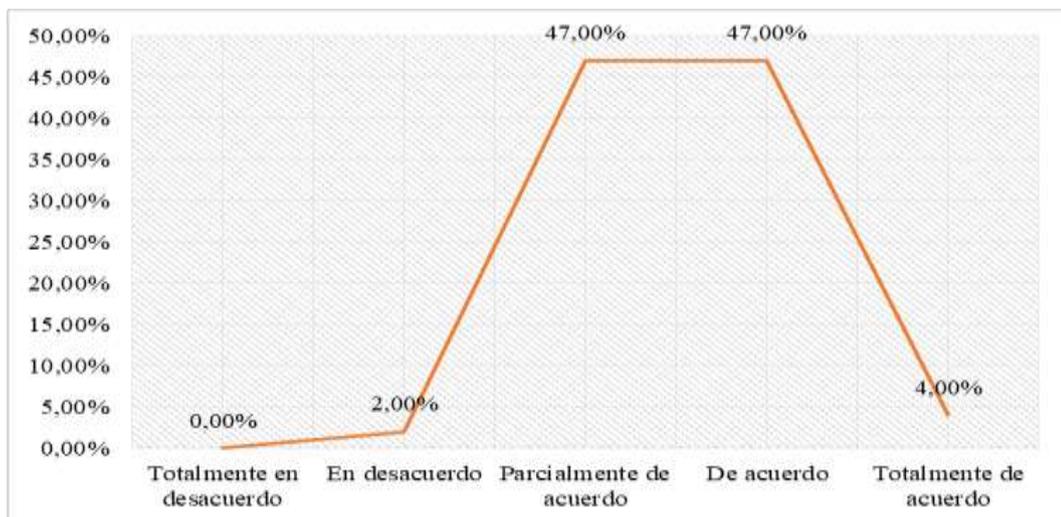


Figura 28. Dimensión 4. Seguridad

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 47,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 47,00% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con la dimensión de seguridad.

Tabla 33

Dimensión 5. Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	21	8,40%	8,40%	8,40%
Parcialmente de acuerdo	135	54,00%	54,00%	62,40%
De acuerdo	89	35,60%	35,60%	98,00%
Totalmente de acuerdo	5	2,00%	2,00%	100,00%
Válido				
Total	250	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

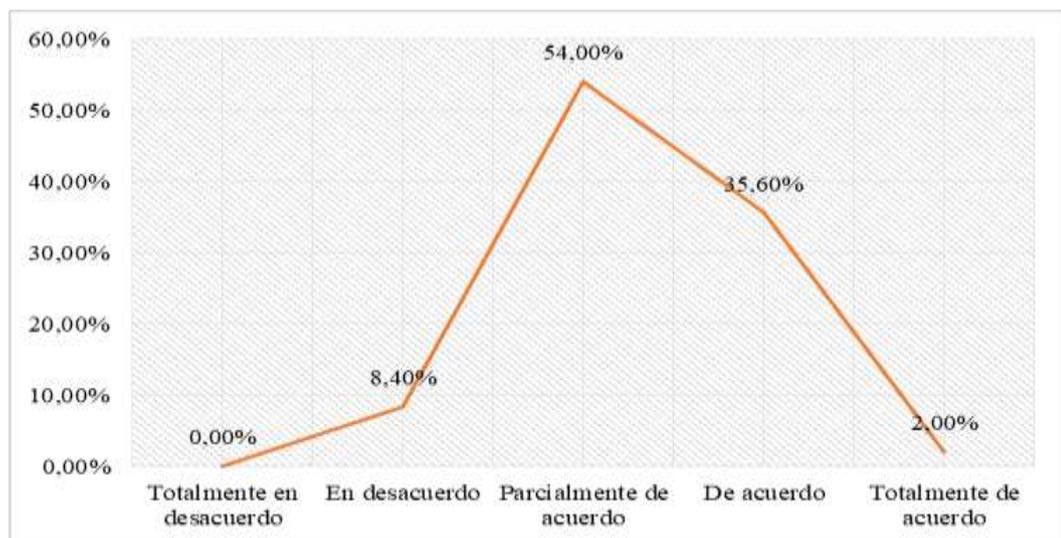


Figura 29. Dimensión 5. Empatía

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 54,00% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 35,60% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con la dimensión de empatía.

Tabla 34

Variable calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	0,00%
En desacuerdo	76	6,91%	6,91%	6,91%
Parcialmente de acuerdo	536	48,73%	48,73%	55,64%
De acuerdo	443	40,27%	40,27%	95,91%
Totalmente de acuerdo	45	4,09%	4,09%	100,00%
Total	1100	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

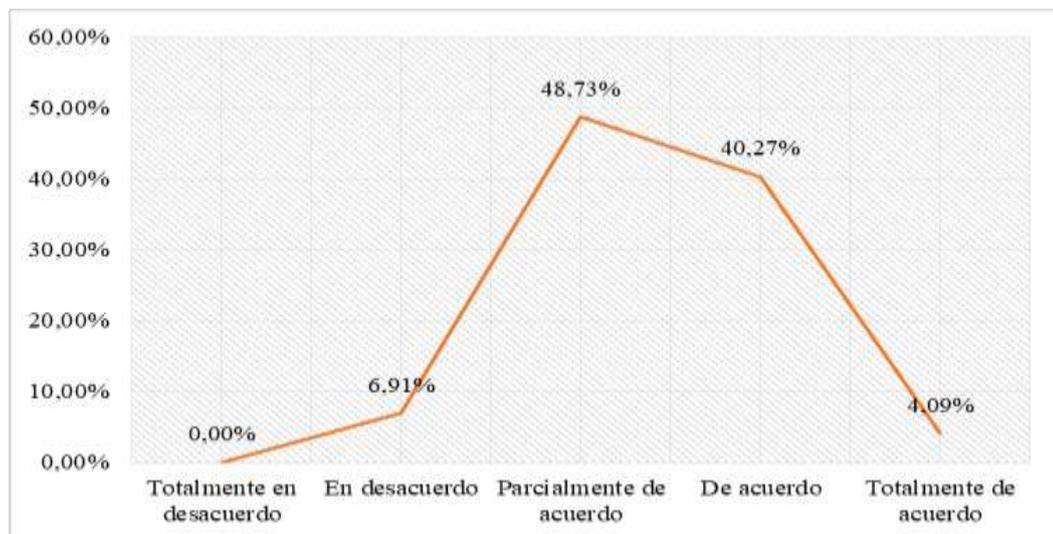


Figura 30. Variable calidad del servicio

Fuente. Elaboración de las autoras de acuerdo a la información procesada

Respecto a la información presentada se puede afirmar que el 48,73% de los usuarios encuestados manifiesta estar parcialmente de acuerdo, en tanto que el 40,27% de los usuarios encuestados afirma estar de acuerdo con la variable calidad de servicio.

4.2. Discusión de resultados

Después de haber recopilado la información necesaria y de haberla procesado se obtuvo los resultados presentados en la investigación, a continuación se pasara a discutir estos resultados de acuerdo a los objetivos planteados.

Objetivo general. Determinar la percepción de la calidad de servicios por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación como se puede observar en la tabla 34 y figura 30, de los usuarios encuestados el 48,73% afirma estar parcialmente de acuerdo con la calidad de servicio que reciben por parte del personal que trabaja en el hospital, este resultado nos indica que la mayoría de usuarios que se hacen atender en esta institución no están muy convencidos de que la atención sea buena, existen ciertas deficiencias en los equipos y materiales con que cuenta el hospital, su infraestructura, la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta que tienen al ofrecer el servicio, la seguridad que inspiran en los usuarios y la empatía que muestra el personal con las necesidades de los usuarios que acuden al establecimiento para su atención. Si bien estos resultados no son en extremo positivos ni en extremo negativo, se tiene que seguir trabajando y mejorando para lograr calidad del servicio en el hospital y que los usuarios cuando acuden a ser atendidos estén conformes con el servicio.

Objetivo específico uno. Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de elementos tangibles por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación como se puede observar en la tabla 29 y figura 25, de los usuarios encuestados el 50,00% afirma estar parcialmente de acuerdo con los elementos tangibles con que cuenta el hospital, este resultado nos indica que la mayoría de usuarios que se hacen atender en esta institución no están muy convencidos con que el hospital cuente con equipos y materiales modernos adecuados para una buena atención, su infraestructura presenta deficiencias, el aspecto pulcro del hospital y los materiales visualmente atractivos que brindan información. Este resultado indica que se tiene que seguir trabajando y mejorando para lograr que el hospital cuente con buenos elementos tangibles y los usuarios cuando acudan a ser atendidos estén conformes con esta dimensión.

Objetivo específico dos. Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de fiabilidad por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación como se puede observar en la tabla 30 y figura 26, de los usuarios encuestados el 43,60% afirma estar de acuerdo con la fiabilidad del servicio, mientras que el 43,20% de usuarios

encuestados afirma estar parcialmente de acuerdo con la fiabilidad del servicio que brinda el personal del hospital, este resultado nos indica que la mayoría de usuarios que se hacen atender en esta institución están convencidos ligeramente con que el personal del hospital cumple lo que promete, muestra un sincero interés en solucionar los problemas, se compromete con el servicio que brinda y se esfuerza por no cometer errores. La diferencia que se obtuvo en el resultado muestra una ligera o pequeña diferencia en que los usuarios están parcialmente de acuerdo y están de acuerdo con la dimensión de fiabilidad, por tanto se tiene que seguir trabajando y mejorando para lograr que el personal del hospital inspire fiabilidad de los servicio en los usuarios cuando ellos acudan a ser atendidos en la institución.

Objetivo específico tres. Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de capacidad de respuesta por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación como se puede observar en la tabla 31 y figura 27, de los usuarios encuestados el 49.50% afirma estar parcialmente de acuerdo con la capacidad de respuesta que se da en el servicio que brinda el personal del hospital, este resultado nos indica que la mayoría de usuarios que se hacen atender en esta institución están no están muy convencidos con que el personal del hospital brinda a los usuarios un servicio rápido, el tiempo de duración del servicio, la disposición que tiene el personal a ayudar a los usuarios y que nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas que involucran a los usuarios.

Los resultados que se obtuvieron muestran que los usuarios están parcialmente de acuerdo con la dimensión de capacidad de respuesta, por tanto se tiene que seguir trabajando y mejorando para lograr que el personal del hospital tenga una adecuada capacidad de respuesta de los servicios que brinda a los usuarios del hospital.

Objetivo específico cuatro. Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de seguridad por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación como se puede observar en la tabla 32 y figura 28, de los usuarios encuestados el 47,00% afirma estar parcialmente de acuerdo y de acuerdo con la seguridad que se da en el servicio que brinda el personal del hospital, este resultado nos indica que la mayoría de usuarios que se hacen atender en esta institución están convencidos levemente con que el personal del hospital brinda a los usuarios un servicio seguro, tienen un comportamiento que inspira confianza, seguridad en los trámites, actitud cortés y conocimientos suficientes. Los resultados que se obtuvieron muestran ser iguales en que los usuarios están parcialmente de acuerdo y están de acuerdo con la dimensión de seguridad, por tanto se tiene que seguir trabajando y mejorando para lograr que los usuarios de hospital sientan seguridad al ser atendidos por el personal del hospital.

Objetivo específico cinco. Determinar la percepción de la calidad de servicios de la dimensión de empatía por los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas – Apurímac, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la investigación como se puede observar en la tabla 33 y figura 29, de los usuarios encuestados el 54,00% afirma estar parcialmente de acuerdo con la empatía que tiene el personal del hospital con los usuarios que acuden a ser atendidos, este resultado nos indica que la mayoría de usuarios que se hacen atender en esta institución están no están muy convencidos con que el personal del hospital brinda a los usuarios una atención personalizada, los horarios de atención convenientes, gestionar acciones en beneficio de los usuarios, recordar el mejor interés para los usuarios y entienden las necesidades específicas de los usuarios. Los resultados que se obtuvieron muestran que los usuarios están parcialmente de acuerdo con la dimensión de empatía, por tanto se tiene que seguir trabajando y mejorando para lograr que el personal del hospital tenga empatía con los usuarios del hospital.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

a. Se concluye respecto al objetivo general que los usuarios consideran que están parcialmente de acuerdo con la calidad de servicio que brinda el hospital, es decir se encuentran medianamente conformes con el servicio que reciben.

b. Se concluye que los usuarios están parcialmente de acuerdo con los elementos tangibles que tiene el hospital, es decir los usuarios no están muy conformes con la infraestructura y los equipos modernos y de buen aspecto con que cuenta el hospital.

c. Se concluye que los usuarios están de acuerdo con la fiabilidad del servicio, es decir los usuarios están conformes con el compromiso, el interés, con el registro sin errores de los trabajadores del hospital cuando realizan su trabajo.

d. Se concluye que los usuarios están parcialmente de acuerdo con la capacidad de respuesta del servicio, es decir los usuarios están conformes con el servicio rápido, la disposición a ayudar, de los trabajadores del hospital cuando realizan su trabajo.

e. Se concluye que los usuarios están parcialmente de acuerdo y de acuerdo con la seguridad del servicio, es decir los usuarios están medianamente conformes con la seguridad que sienten de recibir el servicio por parte de los trabajadores del hospital cuando realizan su trabajo.

f. Se concluye que los usuarios están parcialmente de acuerdo con la empatía que muestran los trabajadores a brindar el servicio, es decir los usuarios no están del todo conformes con la atención personalizada que reciben, que siempre los trabajadores del hospital recuerdan el mejor interés de los usuarios cuando acuden a la institución a ser atendidos.

5.2. Recomendaciones

a. Se recomienda al director del hospital sub regional de Andahuaylas que pueda desarrollar actividades como capacitaciones y talleres al personal que trabaja en la institución para que se pueda mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios que acuden al establecimiento a ser atendidos.

b. Se recomienda al director del hospital sub regional de Andahuaylas que pueda desarrollar actividades que ayuden a mejorar y se dé una buena implementación de los elementos tangibles con que cuenta la institución, para que de esta manera ayude a que se brinde un mejor servicio de calidad.

c. Se recomienda al director del hospital sub regional de Andahuaylas que pueda desarrollar capacitaciones para seguir mejorando las competencias técnicas e interpersonales que tienen los trabajadores del hospital para que puedan brindar un servicio de calidad y los usuarios tengan fiabilidad del servicio.

d. Se recomienda al director del hospital sub regional de Andahuaylas que pueda desarrollar capacitaciones, talleres dirigidos al personal del hospital para que brinden un servicio cada vez más rápido y de calidad a los usuarios, de la misma manera también se recomienda la adopción de sistemas que ayuden a optimizar los procesos y registros de los usuarios.

e. Se recomienda al director del hospital sub regional de Andahuaylas que pueda desarrollar capacitaciones orientadas a los trabajadores del hospital para que mejoren sus competencias profesionales y tengan un mejor desempeño en el trabajo y puedan inspirar confianza en los usuarios cuando son atendidos por ellos. Esta recomendación también sería de forma personal a cada trabajador que se empeñe en forma individual de capacitarse y especializarse y sea un profesional más competente.

f. Se recomienda al director del hospital sub regional de Andahuaylas que pueda desarrollar capacitaciones orientadas a mejorar la empatía que deben tener los trabajadores del hospital para que brinden un mejor servicio de calidad a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar – Nociones básicas para la investigación social* (1a ed.). Cordova, Argentina: Brujas.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Investigación Científica* (6a ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11a ed.). México: Pearson.
- Barturen, P. (28 de Febrero de 2019). Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL_Bartur% c3% a9nSara ngoPilar.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL_Bartur%c3%a9nSara%20ngoPilar.pdf)
- Boza, R., y Solano, E. (Febrero de 2017). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. San José, Costa Rica. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.

- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Analisis de principales factores que afectan la Evaluación de los clientes. Chile.
- Duchi, M., y Andrade, B. (2001). Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo Nataniel Aguirre de Colomi. Cochabamba, Bolivia.
- Duran, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Diaz de Santos.
- Espinoza, D. (2013). El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos. Perú.
- Evans, J., y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7a ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.
- Fernández, C., Baptista, P., y Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Flores, E. (2017). Habilidades administrativas y calidad de servicio en la municipalidad distrital de los Olivos, 2017. Lima, Perú.
- Fumero, A. (1994). *Descripción sistemática de la estructura de un trabajo de investigación*,. Venezuela.

Gestión. (29 de Agosto de 2017). Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/?ref=gesr>

Hermida, D. (2015). SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD N° 2. CUENCA. 2014. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 edición). México: Mc Graw Hill.

Hoffman, K., y Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios* (4a ed.). México: CENGAGE LEARNING.

Llorens, F., y Fuentes, M. (1999). *Calidad Total: fundamentos e implantación*. Madrid: PIRAMIDE.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta.

Muller, E. (2001). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.

OJO PUBLICO. (03 de Mayo de 2020). Regiones gastaron S/ 1.900 millones en 14 hospitales que hoy están inconclusos y paralizados. Obtenido de <https://ojo-publico.com/1798/los-14-hospitales-paralizados-por-sospechas-de-corrupcion>

- Roldán, L., Balbuena, J., y Muñoz, Y. (2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. Perú.
- Sosa, P. (2006). *Administración por Calidad. Un modelo de calidad total para las empresas* (2a ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Velázquez, E. (2009). Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Itapúa, Paraguay.
- William, B. (1992). *Dirección de los servicios de calidad al cliente*. México: GRANICA.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.