



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL VIRGEN DE FATIMA, CHACHAPOYAS – 2020**

Autora: Bach. Gladys Mercedes Mariñas Vega

Asesora: Mg. Yamira Iraisá Herrera García

CHACHAPOYAS-PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi madre que siempre me apoya incondicionalmente, a mi esposo que siempre está ahí cuando lo necesito dándome fortaleza y valentía para seguir adelante, a mis hijos por siempre comprender cuando no podía estar con ellos y estuvieron ahí hasta lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, la salud, el amor y compañía de mi familia. A mi madre Gladys por ser la mejor mamá del mundo, por siempre estar para mí y mis hermanos por ser una mujer luchadora, por ser la mejor amiga y ayudarme a cumplir mis sueños, gracias por estar conmigo hasta el final.

A mi esposo Eder por su paciencia, por su amor infinito, por creer en mí y apoyarme siempre para poder llegar hasta el final ya que jamás dudo en seguir ayudándome y lograr culminar mi carrera profesional.

A mis hijos Eithan e Ian por su paciencia y gran amor, a mis hermanos Jorge, Leeslye y Maleny por siempre apoyarme cuando más lo necesitaba.

A mi asesora, Mg. Yamira Iraisá Herrera García, por orientarme y motivarme en el asesoramiento y ejecución de mi tesis.

A mis jurados por su labor en el asesoramiento y ejecución de mi tesis.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA-AMAZONAS**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

DR. EDWIN GONZALES PACO

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS

Yo, Mg. Yamira Iraisá Herrera García, identificada con CE N° 001551298, con domicilio legal en Jr Dos de mayo 885 en de esta ciudad de Chachapoyas, magister en ciencias de enfermería, actual docente asociada en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, DECLARO BAJO JURAMENTO estar asesorando la tesis titulada: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FATIMA, CHACHAPOYAS - 2020”, de la Bachiller en Enfermería Gladys Mercedes Mariñas Vega, para optar el título de Licenciada en Enfermería.

Por lo tanto:

Para mayor constancia y validez firmo la presente:

Chachapoyas 25 de Setiembre del 2020.



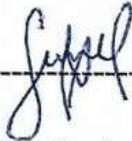
Mg. Yamira Iraisá Herrera García
CE/N° 001551298

**JURADO EVALUADOR SEGÚN RESOLUCIÓN N°041-2020-UNTRM-
VRAC/FACISA**



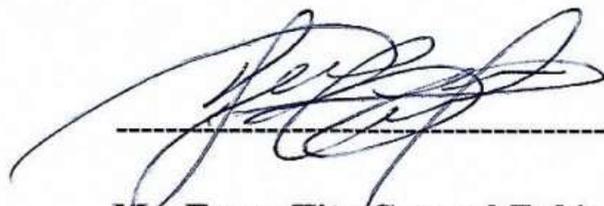
Dra. Sonia Tejada Muñoz

Presidente



Lic. Enf. Sonia Celedonia Huyhua Gutiérrez

Secretario



Mg. Franz Tito Coronel Zubiarte

Vocal

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA-AMAZONAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR SEGÚN RESOLUCIÓN N°041-2020-UNTRM- VRAC/FACISA.....	vi
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MATERIAL Y METODOS.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2. Diseño de investigación	14
2.3. Población, muestra y muestreo.	14
2.4. Criterios de inclusión y exclusión	15
2.5. Método, Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.6. Análisis de datos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES	26
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	27

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas-2020.	18
Tabla 02: Calidad de servicio en emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas-2020.	19
Tabla 03: Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas-2020.	19

ÍNDICE DE ANEXOS

Matriz de consistencia.....	30
Operacionalización de variables.....	33
Instrumentos.....	38
Instrumento de la variable calidad de servicio.....	38
Instrumento de la variable satisfacción del usuario.....	41

RESUMEN

Se realizó un estudio con método deductivo, de enfoque cuantitativo, un diseño descriptivo, no experimental, Transversal y Correlacional, el objetivo fue determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas-2020. La muestra estuvo representada por 307 pacientes. Para la recolección de los datos se utilizaron instrumentos ya validados en ambas variables, el método cuestionario y técnica encuesta, para la calidad de servicio con la fórmula alfa de Cronbach 0,852, con fuerte confiabilidad y en satisfacción del usuario resultó un Alfa 0,753 medianamente confiable. Resultados: evidencian que en usuarios externo aplicados en emergencia, 0.3% (1) mostraron una calidad de servicio regular con usuario satisfecho, el 0.0% (0) ostentaron una calidad de servicio regular con un usuario muy satisfecho, el 12.1% (37) manifestaron una calidad de servicio alta con un usuario satisfecho, en el 14.7% (45) tienen una calidad de servicio alta con usuario muy satisfecho, el 14.0% (43) presentaron una calidad de servicio muy alta con usuario satisfecho y el 59.0% (181) mostraron una calidad de servicio muy alta con usuario muy satisfecho. Concluyéndose existe relación altamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario ($X^2_c = 23.571 > X^2_t = 5.9915$, $gl = 2$, $p = 0,000 < \alpha = 0.05$) en esta población de estudio.

Palabras claves: Calidad del servicio; Satisfacción; Usuario externo.

ABSTRACT

A study was carried out with a deductive method, with a quantitative approach, a descriptive, non-experimental, Transversal and Correlational design, the objective was to determine the relationship between Quality of service and satisfaction of the external user in emergency of the Regional Hospital "Virgen de Fátima" Chachapoyas- 2020. The sample was represented by 307 patients. For data collection, instruments already validated in both variables were used, the questionnaire method and survey technique, for the quality of service with the Cronbach's alpha formula 0.852, with strong reliability and in user satisfaction an Alpha 0.753 was moderately reliable. Results: they show that in external users applied in emergency, 0.3% (1) showed a regular quality of service with a satisfied user, 0.0% (0) showed a regular service quality with a very satisfied user, 12.1% (37) showed a high quality of service with a satisfied user, in 14.7% (45) they have a high quality of service with a very satisfied user, 14.0% (43) presented a very high quality of service with a satisfied user, and 59.0% (181) showed a very high quality of service with a very satisfied user. Concluding, there is a highly significant relationship between service quality and user satisfaction ($X^2_c = 23.571 > X^2_t = 5.9915$, $gl = 2$, $p = 0,000 < \alpha = 0.05$) in this study population.

Keywords: Quality of service; Satisfaction; External user.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen muchos factores al momento de potenciar el desempeño con la calidad que brinde un servicio público o privado. Las organizaciones establecen herramientas que permite mejorar el trato humano en el aspecto cultural y socioeconómico. Por lo cual, involucren a todos los actores administrativos en los procesos de mejora y así disminuir los errores para un manejo laboral. (Forrellat, 2014).

Las empresas que aspiran a la calidad en su atención se encuentran las instituciones de salud que explican el entorno competitivo para luchar en tener una adecuada coordinación en procesos de permanencia en el mercado y el bienestar de los clientes. Frente a esto surge la necesidad de conocer cómo el usuario percibe y formas expectativas. (Gallardo & Reynaldos, 2014).

En Perú, el sector salud por ser una empresa y organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias para garantizar la seguridad en la salud de las personas para un servicio óptimo; por ende, superar las expectativas del usuario con la finalidad disminuir la alta tasa de enfermedades que no han sido tratadas, prevenidas o curadas, incluso la muerte en su debido tiempo que no recibieron una atención oportuna y de calidad. (Quispe, 2015).

La insatisfacción del usuario en los servicios son causas múltiples para la atención médica, más en los clientes que proporcionan diferentes estatus social o cultural que esperan una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales para así evitar demoras en otros niveles de atención. (Salvador, 2014).

La imagen de las empresas es un eje central, que involucra un servicio óptimo y las expectativas de los clientes, por lo cual, proyectan la necesidad de implementar estrategias de calidad en un producto o servicio y convertirse en una ventaja competitiva para conseguir pacientes y sobre todo para fidelizarlos. (Díaz, 2017)

Las últimas décadas el mundo ha cambiado constantemente en la manera como las entidades de salud entregan el desempeño laboral. Por ese mismo motivo, los sectores de salud se encuentran en un constante cambio y evolución, debido a múltiples factores,

como nuevas tecnologías, desarrollo de nuevos procesos y sobre todo la exigencia de los usuarios. Como consecuencia a todo esto, el sector salud desarrolla nuevos métodos para permitir a acceder a un servicio con estándares de calidad que sean óptimos, asegurando el objetivo final: La satisfacción del usuario. (Pérez, 2018)

En este contexto se plantearon la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas - 2020?

Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas – 2020 y los objetivos específicos fueron Identificar la calidad de servicio que existe en Emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, Chachapoyas – 2020 e identificar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, Chachapoyas - 2020.

Asimismo, se planteó las hipótesis estadísticas: Ho: No existe relación altamente significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas – 2020. H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas – 2020.

De este marco en el estudio realizado en el hospital de Chachapoyas, muestra las deficiencias que existen en cada servicio que tiende a ofrecer la atención necesaria que los clientes deseen, no solo en el ámbito de infraestructura sino en lo más importante profesionales de salud e insumos. Actualmente cuenta con un nuevo local institucional, con equipamiento renovado, talento humano especializado en el área para abarcar en las necesidades del paciente, familia y comunidad.

Esta investigación podrá ser útil a los directivos, jefes de servicios y diferentes profesionales formulen proyectos sobre intervención, planes en mejora continua e implementen políticas y prácticas adecuadas. Considerando que existen pocos estudios sobre el tema a nivel local y regional, los resultados serán referenciales para posteriores investigaciones a nivel de pre y post grado; por tanto, la presente investigación tendrá un valor teórico considerable.

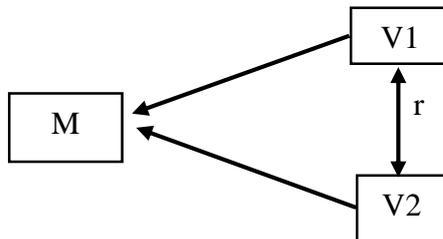
II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se enmarcó en el método deductivo, de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. (Hernández *et al.*, 2014)

2.2. Diseño de investigación

ESQUEMA:



Donde:

M: Muestra de 307 pacientes.

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción

r: Relación

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población:

Estuvo constituida por todas las personas atendidas en los meses de setiembre, octubre y noviembre 2019.

Pacientes atendidos en Emergencia	Mes de Setiembre	Mes de Octubre	Mes de Noviembre	Mes de Diciembre
	De 18 a 80 años			
2019	702	704	891	766

Fuente: Estadística e Informática del Hospital Regional Virgen de Fátima (HRVF)

Muestra:

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentaje para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% (0.05) y con un nivel de confianza de un 95%, asumiendo un $p=0.5$ y $q=0.5$, puesto que no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PqN}{E^2 (n - 1) + Z^2 \cdot Pq}$$

n= muestra

Z= 1.96, coeficiente de confianza asociada al 95%.

p = 0.5

q = 0.5 resta aritmética.

e = 0.05 nivel de precisión.

N= población 766.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 766}{(0.05)^2 * (766 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 511$$

Reajuste de la muestra:

$$F = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \quad F = \frac{511}{1 + \frac{511}{766}}$$
$$F = 307$$

Muestreo:

Se utilizó el muestreo probabilístico de tipo sistemático.

2.4. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Pacientes atendidos: de ambos sexos, de 18 años a 80 años de edad, en el servicio de emergencia con condición de responder las preguntas (LOTEP).

Criterios de exclusión

- Pacientes con acompañantes o que padecen de alguna discapacidad y no se encuentren en observación.

2.5. Método, Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Método: El cuestionario

Técnica: La encuesta

Instrumentos

Para la primera variable: se utilizó el cuestionario adaptado de Donabedian. 1984, citado por Urroz. 2004 y Beteta, J. 2017. La confiabilidad se realizó con el Alfa de Cronbach es 0,852; consiste con 26 ítems, distribuido en cinco dimensiones: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Empatía y Seguridad. Se distribuyeron en: Nunca= (1), Casi nunca= (2), Algunas veces= (3), Casi siempre= (4), Siempre= (5).

Para la segunda variable: se utilizó el cuestionario adaptado de Kothler. 2004, citado por Pereyra, Atadia, Guiliani y Marquez.2011. Beteta, J. 2017. La validez se determinó mediante alfa de Cronbach 0,753; depende de 22 ítems, caracterizado por 3 dimensiones: expectativas (6 ítems), fidelización (8), credibilidad (8). Con valoración: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Procedimiento de Recolección de Datos

- Se seleccionó y se revisó los instrumentos de medición teniendo en cuenta la operacionalización de las variables.
- Se solicitó el permiso correspondiente en la decanatura en facultad de ciencias de la salud.
- Se coordinó con los administrativos de la Dirección del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, Chachapoyas y con el jefe de la Unidad de Recursos Humanos, jefe de la Unidad de capacitación y apoyo a la docencia e investigación, jefa del Departamento de Enfermería y jefe del servicio de Emergencia.

2.6. Análisis de datos

La información final fue procesada en el software SPSS versión 25, Microsoft Word y Excel. Para contrastar las hipótesis se sometió a la prueba estadística no paramétrica del Chi-cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error).

III. RESULTADOS

Tabla 01: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas-2020.

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario				Total	
	Satisfecho		Muy satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	1	0.3	0	0.0	1	0.3
Alta	37	12.1	45	14.7	82	26.7
Muy alta	43	14.0	181	59.0	224	73.0
Total	81	26.4	226	73.7	307	100

Fuente: Tabla 02 y 03.

En la tabla 01 se observa que del 100% (307) los usuarios externos en emergencia muestra el 0.3% (1) tienen una calidad de servicio regular con usuarios satisfechos, 0.0% (0) tienen una calidad de servicio regular con un usuario muy satisfecho, el 12.1% (37) tienen una calidad de servicio alta con un usuario satisfecho, 14.7% (45) tienen una calidad de servicio alta con usuario muy satisfecho, el 14.0% (43) tienen una calidad de servicio muy alta con usuario satisfecho y el 59.0% (181) tienen una calidad de servicio muy alta con usuario muy satisfecho.

Para verificar la hipótesis la siguiente tabla de contingencia se sometió a la prueba estadística del chí-cuadrado cuyo valor fue de $X^2_c = 23.571 > X^2_t = 5.9915$, $gl = 2$, $p = 0,000 < \alpha = 0.05$ el mismo que demuestra relación estadística entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas-2020 en estudio, aceptándose de esta manera la hipótesis alterna (H_a), quiere decir que ambas variables son dependientes entre sí.

Tabla 02: Calidad de servicio en emergencia del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas-2020.

Calidad de servicio	fi	%
Regular	1	0.3
Alta	82	26.7
Muy alta	224	73.0
Total	307	100

Fuente: Cuestionario sobre calidad de servicio de los usuarios externos de emergencia del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas 2020.

En la tabla 02, manifiesta que del 100% (307) de usuarios encuestados en el servicio de emergencia, el 0.0% (0) tienen una calidad de servicio muy baja y baja, el 0.3% (1) tienen una calidad de servicio regular, el 26.7% (82) tienen una calidad de servicio alta y el 73.0% (224) tienen una percepción de la calidad de servicio muy alta.

Tabla 03: Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas-2020.

Satisfacción	fi	%
Satisfecho	81	26.4
Muy satisfecho	226	73.7
Total	307	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios externos de salud de emergencia del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas 2020.

En la tabla 03, involucra: expectativas, fidelización y credibilidad; se percibe que del 100% (307) de usuarios externo en emergencia del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas-2020, el 0.0% (0) los atendidos se encuentran insatisfechos y regularmente satisfechos, el 26.4% (81) tienen usuarios satisfechos y el 73.7% (226) tienen usuarios muy satisfechos.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha demostrado que calidad de servicio y satisfacción del usuario tienen una relación altamente significativa $X^2_c = 23.571 > X^2_t = 5.9915$, $gl = 2$, $p = 0,000 < \alpha = 0.05$.

Al respecto Beteta (2017) el 9.8% de los usuarios tienen una impresión de la calidad de servicio “baja”, el 35% “Regular” y el 55.2% “alta”.

Enfatiza los usuarios está relacionado al bienestar que ofrecen el personal de salud hacia ellos, mediante el cual se debe fortalecer siempre la área ética y moral para así fortalecer el vínculo emocional ya que no solo se debe abarcar la capacidad sino la percepción humana. Por lo tanto, la calidad de servicio es diferente a las personas a sus formas de pensar, sentir o actuar.

Según Montalvo *et.al.* (2020). Menciona que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Los profesionales de salud son la base de otorgar una satisfacción al usuario en salud, otorgando beneficios mediante la búsqueda de métodos de intervenciones ofreciendo al cliente un trato holístico.

La autora con relación al autor citado refiere que atender a los usuarios es regular significa que los profesionales no están tomando importancia en este ámbito y por las mismas circunstancias que hoy en día la tecnología moderna afecta a la parte laboral y emocional del personal. Enseña que no todo será perfecto en las habilidades del personal de salud demuestra en los pacientes para su satisfacción ya que intervienen no solo las habilidades sino la falta de equipos necesarios para cada atención de los clientes; eso interviene también en la calidad de servicio que otorga los hospitales mediante los instrumentos, material y personal de salud para garantizar un adecuado procedimiento y que los pacientes se asienten a gusto del cuidado de su salud.

La autora resalta que en este estudio los usuarios no solo demuestran la alta percepción en la demostración de brindar sus servicios y que están muy satisfechos en atención otorgada, mediante los profesionales de salud abarcan todos sus conocimientos, habilidades y actitudes en mejorar la atención y ser beneficioso tanto para el cliente y la unidad contratadora.

Sin embargo, Tuesta (2015) concluye del 100% de usuarios encuestados en el servicio de emergencia, el 86.2% resulta "Regular", el 9.9% como Bueno y el 3.9% como Malo. Refiere la forma de actuar de los usuarios no son similares entre sí, y que puede afectar a los trabajadores en la manera de conllevar la atención y no dar a atender las necesidades de cada persona que necesita para llegar a solucionar y en eso se evidencia limitada falta de empatía y solidaridad humana.

Sin embargo, Ortiz (2016). Enmarca que el 65.13% están insatisfecho con la atención brindada en los establecimientos de salud "Micro Red Villa" y que un 34.9% son satisfechos. Según en la dimensión de seguridad con un 44.2% es satisfecho y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. Sostiene la que la percepción de la calidad es el resultado de la interacción entre la entidad prestadora de servicios y los usuarios. En ese sentido, la calidad no se limita solo a la formación científica de los profesionales de la salud, sino también por la forma cómo atienden a los usuarios.

Esto coincide con el estudio de Tuesta de tal en el que se refleja que los usuarios resulto regular y alta la atención comenta la coincidencia con los resultados obtenidos por lo que la autora sustenta que para obtener dichos resultados es debido establecer pautas de cambio y mejora mediante capacitaciones para ofrecer una muy buena calidad de atención a los clientes.

La autora argumenta que en su estudio ha obtenido resultados excelentes con comparación a otros estudios citados que más prevalece la regular atención ofrecida y la insatisfacción de los usuarios esto es debido a los cambios de la sociedad son más exigentes a lo de antes, con nuevas tecnologías y equipos que en una parte favorecen al profesional de salud y afecta en la labor personal.

En resumen, en el rubro de la medicina es la vocación más fuerte para la población que acuden a ellas en busca de solucionar sus problemas, en donde toda institución pública y privada del sector mencionado debe preocuparse por fortalecer la confianza y paciencia para proporcionar los cuidados necesarios para cualquier tipo de personas, ya que existe la gran diversidad cultural en todos los países.

La autora refiere que brindar un servicio de calidad es una forma acertada de mantener el servicio posicionado en el mercado, ya que estamos en tiempos de mucha competitividad entre las empresas, la cual crece continuamente; por lo que es muy importante servir al usuario con calidad de forma tal que sea de satisfacción para los clientes.

Teniendo en cuenta las dificultades en las que se deben trabajar para condicionar los servicios para otorgar un trato holístico, aunque ha constatado que desde los inicios de los años 2000 se vienen implementando iniciativas en los trabajos de salud para lograr el beneficio deseado. Asimismo, en este estudio se encontró en su mayoría con una calidad de servicio alta y muy alta.

Al respecto Zambrano (2018) indica que 40% de los pacientes manifiesta medio, el 31.8% opina bajo y el 28.2% estima un nivel alto en atención. Sintetiza que el mayor reto que tienen todas las entidades es en demostrar su capacidad que tienen cada servicio en el objeto de cuidar la vida de cada persona hasta el deseo de ello.

Categorizar por Canzio (2019), infiere que el nivel socioeconómico demuestra el 54.45% está en desacuerdo con la pregunta que se les hizo sobre la atención brindada por los profesionales de salud, el 3.93% totalmente en desacuerdo, 32.20% se encuentra indeciso, el 6.28% está de acuerdo y el 3.14% totalmente de acuerdo, esto desarrolla un quiebre en los indicadores que se trabaja en todo aspecto para salud de nuestro país.

Tal como se señala anteriormente, la fractura en la atención no solo es debido al trato humanístico sino al desempeño de las entidades para elevar los índices de salud; esto se logrará mediante la seguridad y empatía entre los ciudadanos. Por lo cual, es un reto para el personal de salud no solo beneficiar al cliente sino a la unidad contratadora para una excelente aportación

En cuanto, Naranjo *et.al.* (2017). La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Oren es una relación entre la demanda de autocuidado terapéutico y la acción de autocuidado de las

propiedades humanas en las que las aptitudes desarrolladas para el autocuidado que constituyen la acción, no son operativas o adecuadas para conocer e identificar algunos o todos los componentes de la demanda de autocuidado terapéutico existente o previsto.

Según Mejía (2013). La teoría de la diversidad y de la universalidad de los cuidados culturales de Madeleine M. Leininger se basa en las disciplinas de la antropología y la enfermería, ha definido la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad y el modelo de conducta.

La insatisfacción se debe a la limitada proporción en los cuidados que abarca netamente psicológica e emocional, y se evidencia en la sociedad actual donde demuestra la falta de empatía al prójimo y por lo tanto los usuarios deciden atenderse en clínicas que hospitales por la misma diferencia en compasión y la rapidez de atención. También interviene la dificultad de ofrecer una atención de calidad por las diferentes culturas y costumbres que tienen cada cliente, esto es un gran reto para el personal de salud para generar rápida y eficaz atención.

La autora aporta que a pesar del criterio demostrado se ha logrado una favorable relación entre ambas variables, mediante esto demuestra que en el personal de salud de los hospitales si fomentan la justicia sin la necesidad del nivel socioeconómico sino el trato humanístico por igual para todas las personas. Esto nos refiere que no todos los centros hospitalarios tienen la necesidad de rechazar los pedidos de salud de los clientes y esto es un hecho beneficioso para la demanda de atención de pacientes que atienden a diario en las políticas gubernamentales de nuestro país.

Como la forma y el contenido de las distintas políticas variará en función del contexto de cada país, la OMS (2018) propone un enfoque organizado en fases sucesivas que puede adaptarse a las distintas situaciones. Las políticas dirigidas a la mejora de la calidad deben tener en cuenta las prioridades nacionales existentes en materia de salud para contribuir a dar respuesta a las demandas más urgentes de la población y para garantizar que el programa de mejora de la calidad se ajuste a dichas prioridades.

Los profesionales de salud deben abarcar de primera base los valores éticos y deontológicos que enseñan en la formación académica profesional de cada uno de ellos, para evitar conflictos y desarrollar más soluciones en la salud de los clientes.

Es interesante el hallazgo de los usuarios están satisfechos y muy satisfechos con mayor porcentaje en esta investigación. Al respecto Huertas (2015). El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente), menciona que la forma o maneras de llegar a la atención de los pacientes mediante métodos es ayuda en mejor la calidez humana, y eso permite a las personas a sentirse seguras y protegidas en cualquier adversidad.

Mediante Pérez (2018), considera que la satisfacción del usuario es de nivel satisfecho (41.3%), mientras que para el 39.4% el nivel es insatisfecho y para el 19,3% es de nivel muy satisfecho.

Por lo tanto, Velarde & Medina (2016). Muestra 28,3% percibe un nivel bajo; el 43,0% un nivel de satisfacción promedio y el 28,7% un nivel alto. De igual forma del rendimiento percibido (42,3%), las expectativas (41,2%) y niveles de satisfacción (50,5%).

Antagónicamente, la autora infiere que la decisión adecuada o inadecuada en número de ambientes y a las condiciones del hospital se centra en los jefes que interfieren en cada proceso de atención para emprender soluciones en los aspectos resaltantes que afectan a la población más vulnerables.

Juzgar falta de paciencia y justicia en el personal de salud conlleva a la mala atención a los usuarios y debido a estos la insatisfacción de ellos, demuestra que la atención es siempre beneficiosa a las personas que tienen poder o un nivel socioeconómico alto. Por lo tanto, dejan mala perspectiva en la contratación de la unidad contratadora que otorga el cuidado de la salud. |

Desde el punto de vista, la aplicación de estudio servirá para futuras investigaciones en contribuir nuevos métodos de abordaje estructural en las deficiencias que sufre cada entidad para el mejoramiento que necesita cada ciudadano por derecho en querer obtener las mejores atenciones y herramientas para su bienestar.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio tiene relación altamente significativa con satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020.
2. Gran porcentaje de usuarios atendidos en el servicio de emergencias del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020, presentan una calidad de servicio muy alta.
3. Elevada proporción de usuarios atendidos se encuentran muy satisfechos en dicha institución estudiada.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de la dirección regional de salud amazonas

- Implementar la norma técnica de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud y promover la conformación de círculos y la aplicación de herramientas de mejora continua.
- Establecer y ejecutar proyectos sobre fortalecimiento de vinculo paciente y profesional y la repercusión para dicho interés.

A la escuela profesional de enfermería

- Continuar realizando investigaciones en esta línea en las cuales se haga énfasis en la búsqueda del conocimiento sobre los patrones de personalidad en los profesionales en la salud vinculado a estos contextos en específicos.
- Incorporar dentro de las mallas curriculares aspectos en el desarrollo integral de la persona, que abarque tanto el desarrollo de nuevas actitudes como parte emocional y cultural.
- Monitorear y evaluar sistemáticamente la eficacia del trabajo laboral de los estudiantes durante las practicas hospitalarias e internado comunitario y clínico en tema de ofrecer la virtud del buen trato humano.

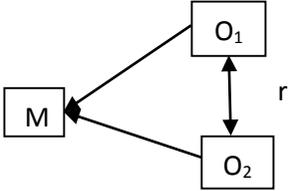
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Beteta, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017*". Lima-Perú. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10002>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018*. Lima-Perú. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>
- Díaz, S. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el hospital regional Honorio delgado – 2017*. Arequipa-Perú. (Tesis para pregrado de segunda especialidad en administración y gestión en salud). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2967>
- Forrelat, M (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia ISSN 0864-0289 (30) 2. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-02892014000200011&lng=pt&nrm=iso
- Gallardo, A y Reynaldo, K (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Revista científica de enfermería, Enfermería Global ISSN 1695-6141, (13) 36. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. Lima-Perú. (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>.

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6°. Ed.). México: Editorial Mexicana.
- Montalvo, S. et. al (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Cajamarca-Perú. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Mejía, N. (2013). *Diversidad y universalidad de los cuidados culturales*. Recuperado de: <http://teoriasenenfermeria.blogspot.com/2013/06/diversidad-y-universalidad-de-los.html>
- Naranjo, Y. et. al (2017). La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Oren. *Revista Gaceta medica espirituana*, ISSN 1608-8921, (19) 3. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009
- Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la micro red villa-chorrillos en el año 2014*. Lima-Perú. (Tesis para optar el título profesional de médico cirujano). Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
- OMS. (2018). *Boletín de la OMS: Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario*. Recuperado de: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. Lima-Perú. (Optar Maestro en gestión pública). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Quispe, Y. (2015). *calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. (Tesis de pregrado en Administración de Empresas). Recuperado de: <repositorio.ucv.edu.pe>

- Tuesta, Z. (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*. Moyobamba-Perú. (Tesis para maestría en gestión de los servicios de la salud). Disponible de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/>
- Velarde, C.& Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Lima-Perú. (Tesis de licenciatura de administración). Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/373>
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017*. Lima-Perú. (Tesis en Maestría: Gestión de los Servicios de la Salud). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20343>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO METODOLÓGICO	TIPO DE VARIABLE
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima. Chachapoyas - 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la calidad de atención que existe en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020. Identificar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020.</p>	<p>Calidad de servicio. Satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Es de enfoque cuantitativo porque es un conjunto de procesos probatorios y ordenados; al mismo tiempo es deductivo y que necesariamente requiere una hipótesis y su prueba pertinente, descriptivo porque solo se limitará a describir la realidad, es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables, transversal porque se recogerá los datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre las dos variables.</p> <p>Diseño de la investigación</p>  <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M[M] --> O2[O2] O1[O1] <--> r O2[O2] </pre> <p>Donde: M: Es la muestra de estudio.</p>	<p>Variables cuantitativas</p>

			<p>O₁: Es la observación a la variable (1) (Calidad de servicio).</p> <p>O₂: Es la observación a la variable (2) (Satisfacción del usuario).</p> <p>r : Relación existente entre variables.</p> <p>Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula: (Hemández, 2010).</p> $n = \frac{Z^2 \cdot pqN}{E^2 (n - 1) + Z^2 \cdot pq}$ <p>n= muestra Z= 1.96, coeficiente de confianza asociada al 95%. p = 0.5 q = 0.5 resta aritmética. e = 0.05 nivel de precisión. N= población 766.</p> $n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 766}{(0.05)^2 * (766 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$	
--	--	--	---	--

			<p style="text-align: center;">n = 511</p> <p style="text-align: center;">Reajuste de la muestra:</p> $F = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \qquad F = \frac{511}{1 + \frac{511}{766}}$ <p style="text-align: center;">F = 307</p> <p>Obteniendo así una muestra ajustada de pacientes, del total de la población (766 personas atendidas) teniendo en cuenta los criterios de inclusión.</p>	
--	--	--	--	--

Operacionalización de variables

1: Calidad de servicio.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio (Barroso ,2000: 15). Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantearon cinco elementos determinantes de la calidad de servicio: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las dimensiones del comportamiento organizacional, que en este caso son cinco y los 15 indicadores, de los cuales se obtendrá 26 ítems.	1. Fiabilidad	1.1. Trato 1.2. Información 1.3. Veracidad	Escalamiento Likert: 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Muy baja Baja Regular Alta Muy alta
			2. Capacidad de respuesta	2.1. Tiempo de espera 2.2. Atención 2.3. Oportunidad		
			3. Seguridad	3.1. Privacidad 3.2. Confianza		
			4. Empatía	4.1. Comprensión 4.2. Interés 4.3. Preocupación		
			5. Elementos tangibles	5.1. Infraestructura. 5.2. Mobiliario 5.3. Sistema de información 5.4. Personal calificado		

--	--	--	--	--	--	--

EXPLICACIÓN DEL DESARROLLO:

- 1. El instrumento consta de 26 Ítems. Cada ítems fue calificado de 1 a 5 puntos estimándose 130 puntos:**

26 x 5 = 130 puntos. Luego los 130 se divide por los 5 niveles (Muy baja, Baja, Regular, Alta, Muy alta).

$$130/5 = 26 \text{ Razón}$$

- Muy baja = **0 – 26**
- Baja = **27 - 52**
- Regular = **53 - 78**
- Alta = **79 - 104**
- Muy alta = **105 - 130**

2: Satisfacción del usuario externo.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN
Satisfacción del usuario externo	Refieren que la satisfacción del usuario externo depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las dimensiones de la satisfacción del usuario, que en este caso son tres y los nueve indicadores, de los cuales se obtendrá 22 ítems	1. Expectativas	1.1. Derivación 1.2. Calidez 1.3. Cordialidad 1.4. Solución al problema	Escalamiento Likert: 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	- Insatisfecho - Regularmente insatisfecho - Satisfecho - Muy satisfecho
			2. Fidelización	2.1. Complacencia 2.2. Eficacia 2.3. Eficiencia 2.4. Compromiso		
			3. Credibilidad	1.1. Honestidad		

EXPLICACIÓN DEL DESARROLLO:

- 1. El instrumento consta de 22 Ítems. Cada ítems fue calificado de 1 a 5 puntos estimándose 110 puntos:**

22 x 5 = 110 puntos. Luego los 110 se divide por los 4 niveles (Insatisfecho, Regularmente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho).

110/4 = 27.5 Razón

- Insatisfecho: **0 – 26**
- Regularmente satisfecho: **27 - 54**
- Satisfecho: **55 - 82**
- Muy satisfecho: **83 - 110**

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EXTERNOS
EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA
CHACHAPOYAS 2020.**

Nombre del encuestador:

Fecha: Hora de inicio:..... Hora final:.....

INSTRUCCIONES: Estimado Usuario, a continuación tienes 26 preguntas sobre la calidad de servicio, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Tipo de usuario: Nuevo () Continuator ()
2. Edad en años:.....
3. Sexo: Masculino () Femenino ()
4. Nivel de estudio: Analfabeto () Primaria incompleta ()
 Secundaria completa () Secundaria incompleta ()
 Primaria completa () Superior universitario ()
 Técnico Superior ()
5. Tipo de seguro: SIS () SOAT () Ninguno () Otro ()

VARIABLE 1°: Calidad de servicio.

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		5	4	3	2	1
	FIABILIDAD					
1	¿El trato del personal administrativo y asistencial del servicio de emergencia es bastante considerado?					
2	¿El trato recibido para su atención en el área de admisión le dejó satisfecho?					
3	¿La información que recibe repercute de forma positiva en la institución?					
4	¿Recibe una buena información para agilizar su atención?					
5	¿Los resultados obtenidos en la atención son veraces?					
6	¿La veracidad está garantizada por la buena calidad de servicio?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	¿El tiempo de espera en el área del servicio de emergencia es de acuerdo a sus necesidades?					
8	¿Ha observado mejoras con el tiempo de espera para su atención en el servicio de emergencia?					
9	¿La atención es personalizada en el servicio de emergencia?					
10	¿Su atención en el área de admisión es rápida?					
11	¿Los usuarios encuentran respuestas oportunas ante sus inquietudes?					
	SEGURIDAD					
12	¿El MINSA, protege la privacidad en cuanto a los datos personales y de la salud del usuario?					
13	¿La institución está organizada y sus funciones están basadas en la confianza?					
14	¿La confianza que le tengo al Hospital permite a que vuelva a recibir una atención?					
	EMPATÍA					
15	¿El personal administrativo y asistencial del servicio de emergencia muestra comprensión ante el usuario?					
16	¿Me siento complacido por el interés que pone el personal para mi atención?					
17	¿Muestran preocupación para su atención y siempre están dispuestos a colaborar con los pacientes?					
18	¿La preocupación de los pacientes es prioridad en el servicio?					
19	¿La preocupación de los pacientes es prioridad en defensoría del asegurado de emergencia?					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
20	¿La infraestructura o el espacio físico en el servicio de emergencia son adecuados?					
21	¿El mobiliario y equipos médicos se encuentran en buenas condiciones?					
22	¿El mobiliario y equipos médicos es proporcional a la cantidad de usuarios?					
23	¿Los sistemas de información están bien canalizados pues las áreas están conectadas?					

24	¿El sistema de información que ofrece en la web está actualizado y es proporcional a la cantidad de usuarios					
25	¿El personal administrativo y asistencial está capacitado para el trabajo que realiza?					
26	¿El personal administrativo y asistencial está capacitado para brindar calidad de servicio?					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE SALUD DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA CHACHAPOYAS 2020.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, a continuación, tienes 22 preguntas sobre la satisfacción del usuario, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

VARIABLE N° 2: Satisfacción del usuario

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		5	4	3	2	1
	EXPECTATIVAS					
1	¿La derivación de los pacientes hasta los tópicos es en un tiempo considerado en función al diagnóstico médico?					
2	¿Se cuenta con personal de voluntariado para obtener una mejor derivación a su destino en el hospital?					
3	¿La calidez del servicio de emergencia es evidente en sus colaboradores?					
4	¿La calidad recibida en cada atención satisface al usuario?					
5	¿Tengo la seguridad de encontrar personas que me traten con cordialidad en mi atención?					
6	La solución al problema es inmediata.					
	FIDELIZACIÓN					
7	¿Me siento complacido(a) por contar con los beneficios de SIS que brinda el Hospital?					
8	¿Me siento complacido(a) porque me atendieron de forma correcta en el servicio de emergencia?					
9	¿El servicio de emergencia sirve con eficacia a los usuarios?					
10	¿Siento la calidad de atención en el servicio de emergencia?					
11	¿La eficiencia de la institución se demuestra en el buen servicio a los pacientes?					
12	¿La eficiencia a nivel de servicio en el sector salud genera mayor demanda?					
13	¿Los trabajadores asumen un compromiso total en sus tareas al atender con esmero a los usuarios?					
14	¿Los trabajadores están comprometidos en sus actividades considerando que es un servicio de salud?					
	CREDIBILIDAD					
15	¿Los trabajadores expresan honestamente los servicios que se prestan en el hospital?					
16	¿Las citas son proporcionadas a los usuarios recomendados, lo que es una evidencia de falta de honestidad?					
17	¿La información completa para su atención lo recibe de manera clara y comprensible?					
18	¿La información completa de sus deberes y derechos como usuario está reglamentada?					
19	¿La presentación de los trabajadores del área de admisión es propicia para la atención?					
20	¿La imagen de los trabajadores es idónea a un servicio de salud?					
21	¿Los resultados obtenidos en la atención en el servicio de emergencias son los deseados?					

22	¿Recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?						
----	---	--	--	--	--	--	--