



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON FACTORES
PSICOSOCIALES DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**SALUD PUBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

SOTELO CHAVEZ KATHERIN MIRELLA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR

EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

ASESOR:

DRA. SILVANA ROSARIO CAMPOS MARTINEZ

Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

CHINCHA – PERU

2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Descripción del problema	2
2.2. Pregunta de investigación general.....	3
2.3. Preguntas de investigación específicas	3
2.4. Justificación e importancia.....	3
2.5. Objetivo general.....	4
2.6. Objetivos específicos.....	4
2.7. Alcances y limitaciones.....	5
III. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1. Antecedentes.....	6
3.2. Bases teóricas	9
3.2.1. Calidad de servicio	9
3.2.2. Factores psicosociales	10
3.3. Marco conceptual	11
IV. METODOLOGÍA.....	12
4.1. Tipo y nivel de investigación	12
4.2. Diseño de investigación.....	12
4.3. Población-Muestra.....	12
4.4. Hipótesis general y específicas	13

4.5. Identificación de Variables	13
4.6. Operacionalización de variables	14
4.7. Recolección de datos.....	15
V. RESULTADOS	17
5.1. Presentación de resultados	17
5.2. Interpretación de resultados	18
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	24
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍA.....	30
ANEXOS.....	33
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	33
Anexo 2. Instrumentos de investigación.....	36
Anexo 3. Ficha de Validación Juicio de Expertos.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	14
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos de la Calidad de servicio</i>	17
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos de los Factores psicosociales</i>	17
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i>	18
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general</i>	19
Tabla 6. <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	19
Tabla 7. <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	20
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	20
Tabla 9. <i>Prueba de hipótesis general</i>	21
Tabla 10. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	22
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	22
Tabla 12. <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	23
Tabla 13. <i>Frecuencia de Capacidad de respuesta</i>	24
Tabla 14. <i>Frecuencia de Cortesía</i>	24
Tabla 15. <i>Frecuencia de Bienes tangibles</i>	25
Tabla 16. <i>Frecuencia de Autoestima</i>	25
Tabla 17. <i>Frecuencia de Apoyo social</i>	26

RESUMEN

La investigación se titula “Calidad de Servicio y su relación con los factores Psicosociales del paciente en el área de Emergencia Del Hospital Arzobispo Loayza” y se planteó como objetivo determinar la relación entre la variable síndrome de burnout y el nivel de autoestima del personal de enfermería del hospital objeto de estudio.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo y de diseño no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 35 pacientes y el muestreo por conveniencia de 35 pacientes del hospital en cuestión

Como conclusión principal se obtuvo una relación directa y significativa entre la variable Calidad de servicio y los Factores psicosociales del hospital objeto de estudio

Palabras clave: Calidad de servicio, Factores psicosociales, Capacidad de respuesta, Cortesía, Bienes tangibles

ABSTRACT

The research is entitled "Quality of Service and its relationship with the psychosocial factors of the patient in the Emergency area of the Arzobispo Loayza Hospital" and the objective was to determine the relationship between the burnout syndrome variable and the level of self-esteem of the nursing staff of the hospital under study.

The research is quantitative, basic, correlational, descriptive and of a non-experimental, transectional design. The population consisted of 35 patients and the convenience sampling of 35 patients from the hospital in question

As the main conclusion, a direct and significant relationship was obtained between the variable Quality of service and the psychosocial factors of the hospital under study

Keywords: Quality of service, Psychosocial factors, Responsiveness, Courtesy, Tangible goods

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se observará en qué medida se relacionan la Calidad de servicio y el Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencias del Hospital Arzobispo Loayza.

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los objetivos, asimismo, la justificación y limitación presentes en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes del estudio y las bases teóricas, así como el desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, el planteamiento de la hipótesis, así como el planteamiento de las variables y los instrumentos a utilizar en la presente investigación.

En el capítulo IV, se comienza por detallar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, la prueba de correlación y la contrastación de las hipótesis de investigación

En el capítulo V, se describe las frecuencias de las dimensiones de las variables de estudio, así como también la discusión de los resultados.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El hospital Arzobispo Loayza actualmente se encuentra localizado en el Cercado de Lima, el cual fue fundado en el año 1549 con la finalidad de brindar servicios de salud a la población indígena y las mujeres necesitadas.

En el área de emergencia del hospital en cuestión se reciben de forma diaria un promedio de 35 pacientes, quienes llegan por diversas molestias gastrointestinales, así como también accidentes, entre otros. No obstante, se ha detectado que se presentan carencias en cuanto a los requerimientos y características para brindar un servicio de buena calidad. Asimismo, se ha detectado en los pacientes jóvenes una falta de afrontamiento tras encontrarse hospitalizado, tomando en cuenta su autoestima y el apoyo que recibe.

Por lo antes dicho, se plantea la presente investigación con la finalidad de determinar la relación entre la Calidad de servicio y los Factores Psicosociales de los pacientes del área de emergencia del hospital objeto de estudio, de tal forma que, de comprobarse la hipótesis de investigación, se podría realizar una gestión para lograr una mejora en la calidad de los servicios, que de forma indirecta se vería reflejado en los factores psicosociales de los pacientes.

2.2. Pregunta de investigación general

¿En qué medida la Calidad de Servicio se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿En qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?
- ¿En qué medida la Cortesía se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?
- ¿En qué medida los Bienes tangibles se relacionan con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?

2.4. Justificación e importancia

La investigación se justifica se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables Calidad de servicio y Factores psicosociales, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar la calidad de servicio del personal de enfermería del hospital, lo que se verá reflejado en un mejor nivel de factores psicosociales en referencia a sus dimensiones autoestima y apoyo social.

La investigación se justifica metodológicamente ya que para ambas variables de estudio se empleará la técnica de la encuesta, es así que para la variable Calidad de servicio se tendrá como referencia a Alvarez y Rivera (2019), mientras que para la variable Factores psicosociales se tendrá como referencia a Obando y Ruiz (2020).

La investigación se considera importante, ya que de comprobarse la hipótesis de investigación beneficiará de forma directa a los pacientes del hospital objeto de estudio y de forma indirecta a los pacientes de otros hospitales.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre la Calidad de servicio y los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

2.6. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y los Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza
- Determinar la relación entre la Cortesía y los Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza
- Determinar la relación entre los Bienes tangibles y los Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

2.7. Alcances y limitaciones

El alcance del trabajo es de carácter descriptiva y correlacional, ya que se busca describir sobre la Calidad de servicio, así como los Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia. Además, se busca determinar si las variables de estudio se encuentran o no relacionadas.

Respecto a las limitaciones del estudio se aprecia una ausencia de interés por parte de los pacientes del área de emergencia para llenar las encuestas. Por lo tanto, se comunicó las ventajas de realizar la investigación

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Jeen et al. (2018) tuvieron como objetivo examinar un modelo conceptual para las relaciones entre el servicio hospitalario calidad, satisfacción del paciente, utilización del hospital y desempeño financiero del hospital. Un total de 176 los hospitales fueron seleccionados del estado de California para este estudio. Los resultados del análisis muestran que la calidad tuvo un efecto significativo en la satisfacción, lo que, a su vez, afectó el desempeño financiero. Asimismo, brindan apoyo a los hallazgos anteriores que indicaron que la calidad del servicio fue asociada con la satisfacción del paciente y que la satisfacción y la utilización tuvieron un efecto positivo significativo efecto sobre el rendimiento financiero. Los resultados del análisis apoyan los hallazgos anteriores que la calidad del servicio hospitalario se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente. Los hallazgos también muestran que la satisfacción del paciente y la utilización del hospital tienen un efecto positivo significativo en las finanzas del hospital actuación.

Zarei (2015) evaluó la calidad del servicio de los departamentos ambulatorios de los hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas Shahid Beheshti desde la perspectiva de los pacientes. El estudio transversal se realizó en 2014 en Teherán, Irán. Las muestras del estudio incluyeron a 500 pacientes que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio en múltiples etapas de cuatro hospitales. Se utilizó un cuestionario conformado por 50 preguntas, el cual fue validado por expertos. Para la parte del análisis de datos, se usó un análisis factorial exploratorio y confirmatorio, la prueba de Friedman y la estadística descriptiva mediante las aplicaciones LISREL 8.54 y SPSS 18. Se extrajeron ocho factores significativos para la calidad del servicio ambulatorio, que explicaron

alrededor del 67 por ciento de la varianza total. La consulta del médico, la información brindada al paciente y el entorno físico de la clínica fueron los tres factores más predominantes con referencia a la calidad de los servicios ambulatorios. Las percepciones más altas y bajas se relacionaron con la consulta médica y la dimensión del tiempo de espera percibido, respectivamente. La puntuación media de la percepción que tienen los pacientes referentes con la calidad del servicio ambulatorio fue de 3,89 (\pm 0,60). Aproximadamente el 59,5% de los pacientes evaluó la calidad de los servicios ambulatorios como buena, el 38,2% como moderada y el 2,3% como mala. Se concluye que en la mayoría de pacientes tuvo una experiencia positiva con los servicios ambulatorios de los hospitales universitarios y los servicios prestados en estos centros fueron de la calidad adecuada, según las evaluaciones de los pacientes.

Al-Damen (2017) tuvo como objetivo medir el impacto de la calidad percibida del servicio de atención de la salud en la satisfacción del paciente en un importante hospital del gobierno en Jordania. Para ello, el estudio desarrolló un instrumento basado en "SERVQUAL" utilizando cinco dimensiones de calidad de servicio, a saber: empatía, tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta y garantía. Se realizó una encuesta para recopilar datos con un total de 448 participantes ambulatorios. Se emplearon técnicas tales como técnicas de estadística descriptiva e inferencial para probar las hipótesis. Los resultados muestran que existe un impacto de la percepción del servicio de atención médica referentes con la calidad del servicio. Fiabilidad tuvo la mayor influencia, seguida de la empatía y la seguridad.

Antony y Merghani (2016) determinaron la relación entre los factores demográficos y psicosociales sobre la intensidad de la manifestación del dolor en los pacientes crónicos. La investigación fue del tipo descriptivo transversal entre 328 pacientes crónicos bajo cuidados de enfermería domiciliaria en el estado sur de Kerala, India, de julio a agosto de 2015.

Entre los resultados se obtuvo 64 (19,5%) de 328 pacientes informaron que el dolor era uno de los síntomas principales de su enfermedad. El porcentaje de pacientes que padecían dolor aumenta con las mejoras tanto en el nivel educativo como en los ingresos mensuales ($P = 0,002$ y $0,019$, respectivamente). La interacción social que se tuvo entre las familias y miembros de la comunidad se relacionó significativamente con la manifestación del dolor ($P = 0,013$). Un mayor grado de interacción social se asoció con una menor intensidad del dolor ($P = 0,019$). Los resultados de este estudio mostraron que ciertos factores demográficos y psicosociales tienen un nivel significativo de influencia en la manifestación del dolor y su intensidad entre los pacientes crónicos. Por lo tanto, se deben considerar mejoras en la educación, el estado económico y el apoyo psicosocial para el manejo de los pacientes crónicos.

Rahman, Abdul-Mumin y Naing (2016) determinaron la relación entre los factores psicosociales y la fatiga relacionada con el trabajo en enfermeras de cuidados intensivos y de emergencia en Brunei. Entre los resultados se obtuvo que 201 enfermeras participaron en el estudio (82% de tasa de respuesta). Un total del 36% de la varianza de la fatiga crónica se explica por el estrés, la confianza en la gestión, la libertad de decisión, la autoevaluación de la salud y el conflicto entre el trabajo y la familia. El agotamiento, la autoevaluación de la salud, el compromiso con el lugar de trabajo y la confianza en la administración explicaron el 30% de la variación de la fatiga aguda. El estrés, el conflicto entre el trabajo y la familia y la recompensa explicaron el 28% de la varianza de la recuperación entre cambios después de controlar las variables sociodemográficas significativas. El tabaquismo se identificó como un factor sociodemográfico importante para la fatiga relacionada con el trabajo. Se concluye que los factores psicosociales fueron excelentes para poder predecir la fatiga que se encuentra relacionada con el trabajo. Se estableció una variedad de factores psicosociales; por otro lado, se tienen que realizar más investigaciones del tema para poder determinar todos los posibles factores causales de la fatiga laboral de las enfermeras.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de servicio

Durante las últimas tres décadas, la calidad del servicio y sus resultados son temas de importancia en el área del marketing de los servicios ya que se ha ido desarrollando una amplia investigación académica. La demanda de servicios de salud mejorados y de mejor calidad se ha ampliado, lo que lleva a construir presión hacia el lado de la oferta (es decir, proveedores de servicios) y se han convertido en una tarea difícil para investigadores, administradores de hospitales, legisladores gubernamentales y especialistas terapéuticos para satisfacer las necesidades de los pacientes, lo que ayuda a generar satisfacción y lealtad, sin embargo, exige más gastos para obtener la consideración de nuevos pacientes en lugar de retener a los pacientes existentes. La lealtad es un factor importante para el desarrollo y éxito empresarial que solo puede construir y mantener a través de la prestación de una mejor calidad de servicio que conduzca a una mayor satisfacción (Fatima, Malik y Shabbir, 2018).

De acuerdo Ramírez (2016) la calidad de servicio está referida a la satisfacción de las necesidades y exigencias presentadas por el cliente de forma congruente y se encuentra conformada por lo siguiente:

- a. Alto grado de excelencia profesional
- b. Alto nivel de satisfacción del paciente
- c. Utilización eficiente de los recursos
- d. Efecto final en la salud del paciente

Según Quispe (2015) la calidad de servicio en un centro de salud está referido a brindar al paciente un servicio que supere sus requerimientos y expectativas, logrando reducir con ello la brecha entre lo que el cliente

desea y lo que realmente recibe. Dentro de los objetivos de la calidad de servicio se encuentra lo siguiente:

- Lograr la satisfacción del paciente
- Mejora continua del servicio que se brinda
- Alto índice de eficiencia en la prestación de servicios

3.2.2. Factores psicosociales

Según Aldrete, Navarro, González, Contreras y Pérez (2015) los factores psicosociales están relacionada con algunas condiciones que están presentes en un lugar de trabajo y se relacionan con la organización del trabajo, tipo de puesto, desempeño de las funciones y el medio que rodea al trabajador, los cuales inciden sobre el desarrollo del trabajo y la salud de los empleados. Es importante mencionar que los factores psicosociales son de tipo crónico, lo que trae consigo una tensión psicológica constante.

Los factores psicosociales se conforman de las demandas laborales, las mismas que incluyen el ritmo de trabajo, exigencias cognitivas y emocionales. Asimismo, de la organización del trabajo y su contenido que contiene la influencia en la organización de trabajo, compromiso y posibilidad de desarrollo. Además, de las relaciones interpersonales y liderazgo que contienen recompensas, accesibilidad a la información, conflicto de roles, apoyo al trabajador, relaciones sociales, etc. Aunado a problemas de salud mental como el estrés, síntomas de estrés somático, síntomas de estrés cognitivo, depresión, entre otros (Freimann, Pääsuke y Merisalu, 2016).

Los resultados de los factores psicosociales sobre la salud se han mostrado en modelos como el apoyo-control-demanda social de Carsec y Thorel y el desequilibrio compensado por el estrés de Seagrist. Los factores psicosociales se pueden clasificar en (Ceballos et al., 2015):

- demanda psicológica
- ajuste entre funciones y horarios laborales, familiares y sociales
- control del trabajo
- apoyo social e instrumental de colegas y superiores
- calidad de liderazgo
- compensación laboral
- seguridad laboral

3.3. Marco conceptual

Calidad de Servicio: Está referido a brindar al paciente un servicio que supere sus requerimientos y expectativas, logrando reducir con ello la brecha entre lo que el cliente desea y lo que realmente recibe (Quispe, 2015).

Factores Psicosociales: se entiende por aquellas condiciones que están presentes en un lugar de trabajo y se relacionan con la organización del trabajo, tipo de puesto, desempeño de las funciones y el medio que rodea al trabajador, los cuales inciden sobre el desarrollo del trabajo y la salud de los empleados (Aldrete, Navarro, González, Contreras y Pérez, 2015).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es básica, pues se busca ampliar los conocimientos en relación a las variables Calidad de servicio y Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia del hospital objeto de estudio.

Asimismo, de carácter correlacional debido a que se trata de hallar la correlación entre las variables de estudio. Además, es de corte transversal ya que la obtención de la información será en un único período de tiempo.

4.2. Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental, pues no habrá manipulación de las variables de estudio y se apreciarán en su estado natural para responder las preguntas de investigación.

4.3. Población-Muestra

La presente investigación tendrá una población de un total (35) de los pacientes del área de emergencia del hospital objeto de estudio; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por el total de los pacientes del área de emergencia

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

La Calidad de Servicio se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

Hipótesis específicas

- La Capacidad de respuesta se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza
- La Cortesía se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza
- Los Bienes tangibles se relacionan con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

4.5. Identificación de Variables

Calidad de Servicio: Está referido a brindar al paciente un servicio que supere sus requerimientos y expectativas, logrando reducir con ello la brecha entre lo que el cliente desea y lo que realmente recibe (Quispe, 2015).

Factores Psicosociales: se entiende por las condiciones que estén presentes en un lugar de trabajo y se relacionan con la organización del trabajo, tipo de puesto, desempeño de las funciones y el medio que rodea al trabajador, los cuales inciden sobre el desarrollo del trabajo y la salud de los empleados (Aldrete, Navarro, González, Contreras y Pérez, 2015).

4.6. Operacionalización de variables

Calidad de servicio: Para la variable Calidad de servicio se tendrá como referencia a Alvarez y Rivera (2019), cuyo cuestionario se encuentra en escala de Likert con un total de 19 ítems.

Factores psicosociales: Para la variable dependiente se tendrá como referencia a Obando y Ruiz (2020) cuyo cuestionario se encuentra en escala de Likert con un total de 15 ítems.

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Disposición para resolver dudas	Ordinal	
	Cortesía	Amabilidad		
		Actitud de atención		
Factores Psicosociales	Bienes tangibles	Tiempo de espera	Ordinal	
		Comodidad en las instalaciones		
		Presencia de los trabajadores		
		Aprecio		
		Cualidades		

	Actitud
	Satisfacción
	Valoración
Apoyo	Apoyo de
social	familia
	Apoyo de
	amigos

Fuente: Alvarez y Rivera (2019); Obando y Ruiz (2020)

4.7. Recolección de datos

Técnicas

En la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

Instrumentos

- Cuestionario

La información obtenida será procesada en el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25, donde se realizará en análisis descriptivo e inferencial. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central, como son los casos de la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, etc.

Para la parte de la estadística inferencial se procederá a evaluar la relación entre las variables de estudio a través del Chi-cuadrado con un $p < 0.05$ de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Por otro lado, para la obtención de las gráficas relacionadas, se utilizará el programa Microsoft Excel 2010.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos de la Calidad de servicio*

		Estadístico	Error estándar
Calidad de servicio	Media	2,60	,143
	Mediana	2,00	
	Varianza	,718	
	Desviación estándar	,847	
	Asimetría	,283	,398
	Curtosis	-,660	,778

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior con un 95% de confianza para la variable Calidad de Servicio para los pacientes del hospital en cuestión se tiene una media de 2.60, una mediana de 2 puntos, lo que representa el 50% de los datos. Asimismo, una desviación estándar de 0.847, que representa la variación con respecto a la media. Además, de una asimetría de 0.283, lo que refiere una curva asimétricamente positiva y tiene una tendencia a la izquierda de la media. Por último, una curtosis de -0.660, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos de los Factores psicosociales*

	Estadístico	Error estándar
Media	2,71	,088

Factores	Mediana	3,00	
psicosociale	Varianza	,269	
s	Desviación estándar	,519	
	Asimetría	-1,644	,398
	Curtosis	2,002	,778

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior con un 95% de confianza para la variable Factores Psicosociales para los pacientes del hospital en cuestión se tiene una media de 3, una mediana de 3 puntos, lo que representa el 50% de los datos. Asimismo, una desviación estándar de 0.519, que representa la variación con respecto a la media. Además, de una asimetría de -1.644, lo que refiere una curva asimétricamente negativa y tiene una tendencia a la derecha de la media. Por último, una curtosis de 2.002, que refiere una curva más alargada que la normal ya que es superior a cero y se le denomina leptocúrtica.

5.2. Interpretación de resultados

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-Perfecta
0.51-0.75	Moderada-Fuerte
0.26-0.5	Débil-Moderada
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 5. *Correlación de la hipótesis general*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Factores Psicosociales	Coeficiente de correlación	,604**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que para las variables dependiente e independiente se presenta un $r = 0.604$, representando una correlación moderada-fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para el personal de enfermería objeto de estudio.

Tabla 6. *Correlación de la hipótesis específica 1*

			Factores Psicosociales
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,585**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que para la Capacidad de respuesta y Factores psicosociales se presenta un $r = 0.585$, representando una correlación moderada-fuerte de acuerdo a los rangos previamente

establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para el personal de enfermería objeto de estudio.

Tabla 7. *Correlación de la hipótesis específica 2*

			Cortesía
Rho de Spearman	Factores psicosociales	Coeficiente de correlación	,707**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que para la Cortesía y Factores psicosociales se presenta un $r= 0.707$, representando una correlación moderada-fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos. Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para el personal de enfermería objeto de estudio.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis específica 3*

			Bienes tangibles
Rho de Spearman	Factores psicosociales	Coeficiente de correlación	,608**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que para los Bienes tangibles y Factores psicosociales se presenta un $r= 0.608$, representando una correlación moderada-fuerte de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Asimismo, dado que la significancia es menor al valor 0.05, refiere que la correlación entre las variables es de carácter significativo para el personal de enfermería objeto de estudio.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: La Calidad de Servicio no se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

H1: La Calidad de Servicio se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 9. *Prueba de hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,785 ^a	6	,000
N de casos válidos	35		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 27,785 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 1:

Ho: La Capacidad de respuesta no se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

H1: La Capacidad de respuesta se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,839 ^a	4	,000
N de casos válidos	35		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 25,839 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 2:

Ho: La Cortesía no se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

H1: La Cortesía se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,266 ^a	4	,000
N de casos válidos	35		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 25,266 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 3:

Ho: Los Bienes tangibles no se relacionan con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

H1: Los Bienes tangibles se relacionan con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 12. *Prueba de hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,755 ^a	4	,000
N de casos válidos	35		

Fuente: SPSS v. 25

La prueba Chi cuadrado tiene como valor 26,755 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, en consecuencia, de acuerdo a la hipótesis alternativa existe relación entre las variables de estudio.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 13. *Frecuencia de Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Válido Bajo	2	5,7	5,7
Medio	18	51,4	57,1
Alto	15	42,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 5.7% (2) percibe un bajo nivel de Capacidad de respuesta, el 51.4% (18) un nivel medio y un 42.9% (15) percibe un nivel alto de capacidad de respuesta en el hospital objeto de estudio.

Tabla 14. *Frecuencia de Cortesía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Válido Bajo	3	8,6	8,6
Medio	13	37,1	45,7
Alto	19	54,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 8.6% (3) percibe un bajo nivel de Cortesía, el 37.1% (13) un nivel medio y un 54.3% (19) percibe un nivel alto de Cortesía en el hospital objeto de estudio.

Tabla 15. *Frecuencia de Bienes tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Válido Bajo	2	5,7	5,7
Medio	17	48,6	54,3
Alto	16	45,7	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 5.7% (2) percibe un bajo nivel de Bienes tangibles, el 48.6% (17) un nivel medio y un 45.7% (16) percibe un nivel alto de bienes tangibles en el hospital objeto de estudio.

Tabla 16. *Frecuencia de Autoestima*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Válido Bajo	1	2,9	2,9
Medio	8	22,9	25,7
Alto	26	74,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 2.9% (1) percibe un bajo nivel de Autoestima, el 22.9% (8) un nivel medio y un 74.3% (26) percibe un nivel alto de Autoestima en el hospital objeto de estudio.

Tabla 17. *Frecuencia de Apoyo social*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	válido	acumulado
Válido Bajo	1	2,9	2,9
Medio	15	42,9	45,7
Alto	19	54,3	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

De la tabla anterior se aprecia que del total de encuestados, el 2.9% (1) percibe un bajo nivel de apoyo social, el 42.9% (15) un nivel medio y un 54.3% (19) percibe un nivel alto de apoyo social en el hospital objeto de estudio.

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de servicio y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.604$, que refiere una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, la gestión implementada para lograr una mejora en la calidad de servicio, estará reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio. Este resultado coincide Jeen et al. (2018), quienes indican que la satisfacción del paciente y la utilización del hospital tienen un efecto positivo significativo en las finanzas del hospital actuación. Zarei (2015), quien indica mayoría de los pacientes tuvo una experiencia positiva con los servicios ambulatorios de los hospitales universitarios y los servicios prestados en estos centros fueron de la calidad adecuada. Al-Damen (2017), quienes muestran que existe un impacto de la atención con referencia a la calidad del servicio. Antony y Merghani (2016), quienes mostraron que ciertos factores demográficos y psicosociales tienen un nivel significativo de

influencia en la manifestación del dolor y su intensidad entre los pacientes crónicos y con Rahman, Abdul-Mumin y Naing (2016), quienes indican que los factores psicosociales fueron resaltantes en la predicción de la fatiga relacionada con el trabajo.

La presente investigación se planteó como objetivo específico 1 determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.585$, que refiere una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Capacidad de respuesta, se verá reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.

La presente investigación se planteó como objetivo específico 2 determinar la relación entre la Cortesía y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.707$, que refiere una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Cortesía se verá reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.

La presente investigación se planteó como objetivo específico 3 determinar la relación entre los Bienes tangibles y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.608$, que refiere una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar los Bienes tangibles, se verá reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se determinó la relación entre la Calidad de servicio y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.604$, que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Calidad de Servicio, se verá reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.
- Se determinó la relación entre la Capacidad de respuesta y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.585$, que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor de 0.000. Por lo tanto, la gestión implementada para lograr la mejora de la Capacidad de respuesta se verá reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.
- Se determinó la relación entre la Cortesía y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.707$, que refiere una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor de 0.000. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Cortesía se verá reflejado en un mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.
- Se determinó la relación entre los Bienes tangibles y los Factores psicosociales de los pacientes en el hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un valor de $r=0.608$, que refiere una correlación moderada, positiva y significativa. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar los Bienes tangibles, se verá reflejado en un

mejor nivel de Factores psicosociales, en referencia a la autoestima y apoyo social de los pacientes objeto de estudio.

Recomendaciones

- Dado que se tiene una buena relación entre las variables, la investigación puede servir de referencia para que el hospital en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar la calidad de servicio, lo que conllevará a un mejor nivel de factores psicosociales de los pacientes.
- Se recomienda replicar la prueba en otros hospitales para analizar las diferencias que se podrían generar y aplicar así mejoras que sean en beneficio de los pacientes.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene el grado de calidad de servicio, por lo que se espera que los hospitales tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así los factores psicosociales de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136-152. doi:10.5539/ijbm.v12n9p136
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M. y Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 32-36. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007
- Alvarez, D. y Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa.
- Antony, T. y Merghani, T. (2016). The Influence of Demographic and Psychosocial Factors on the Intensity of pain Among Chronic Patients Receiving Home-based Nursing Care. *Indian J Palliat Care*, 22(3), 362–365. doi:10.4103/0973-1075.185085
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T. y Burgos, M. (2015). Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(2), 315-322. doi:https://doi.org/10.1590/0104-1169.0044.2557
- Fatima, T., Malik, S. y Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. doi:https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031

- Freimann, T., Pääsuke, M. y Merisalu, E. (2016). Work-Related Psychosocial Factors and Mental Health Problems Associated with Musculoskeletal Pain in Nurses: A Cross-Sectional Study. *Pain Research and Management*, 2016, 1-7. doi:<https://doi.org/10.1155/2016/9361016>
- Jeen, L., Kee, L., Heinrichs, J., Al, K., Aamir, A. y Imran, M. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters*, 8(12), 1353–1362. Obtenido de http://m.growingscience.com/msl/Vol8/msl_2018_98.pdf
- Lima, J., da Silva, R., dos Santos, F., de Souza, D., Bittencourt, F. y Reis, L. (2015). Psychosocial factors and prevalence of burnout syndrome among nursing workers in intensive care units. *Rev Bras Ter Intensiva.*, 27(2), 125-133. doi:10.5935/0103-507X.20150023
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas.
- Rahman, H. A., Abdul-Mumin, K. y Naing, L. (2016). A study into psychosocial factors as predictors of work-related fatigue. *British Journal of Nursing*, 25(13), 757-763. doi:<https://doi.org/10.12968/bjon.2016.25.13.757>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Reguant, M., Vila, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>

Zarei, E. (2015). Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(8), 778-790. doi:<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2014-0097>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida la Calidad de Servicio se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?	Determinar la relación entre la Calidad de servicio y los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza	La Calidad de Servicio se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza	Calidad de servicio Dimensiones Capacidad de respuesta Cortesía Bienes tangibles	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de variables de estudio.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente
<p>¿En qué medida la Capacidad de respuesta se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?</p>	<p>Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y los Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza</p>	<p>La Capacidad de respuesta se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza</p>	<p>Factores psicosociales</p> <p>Dimensiones Autoestima Apoyo social</p>
<p>¿En qué medida la Cortesía se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de</p>	<p>Determinar la relación entre la Cortesía y los Factores psicosociales en los</p>	<p>La Cortesía se relaciona con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza</p>	

<p>emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?</p>	<p>pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza</p>		
<p>¿En qué medida los Bienes tangibles se relacionan con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza?</p>	<p>Determinar la relación entre los Bienes tangibles y los Factores psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza</p>	<p>Los Bienes tangibles se relacionan con los Factores Psicosociales en los pacientes del área de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza</p>	

Anexo 2. Instrumentos de investigación

Cuestionario de Calidad de servicio

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a la Calidad de servicio del personal de enfermería. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada;

I.- Aspectos Generales

1.1.- Sexo: Masculino () Femenino ()

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

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
1	¿El personal del hospital está dispuesto a ayudarlo en sus problemas?					
2	¿El personal de enfermería está dispuesto a ayudarlo?					
3	¿El personal de enfermería muestra una conducta amable y cortés en la atención?					
4	¿El personal de enfermería cumple con el decálogo de atención?					

5	¿Considera al personal de enfermería con un buen conocimiento de los temas?					
6	¿El personal de enfermería le demuestra habilidades en el trato que tiene con ustedes?					
7	¿La calidad de servicio del personal de enfermería fue mejor de lo esperado?					
Cortesía						
8	¿El personal de enfermería le demuestra actitud positiva hacia la atención brindada?					
9	¿Considera que la respuesta ante cualquier reclamo es inmediata?					
10	¿Considera adecuado el tiempo de espera para ser atendido?					
11	¿usted volvería a adquirir los servicios del hospital?					
12	¿Está de acuerdo con el horario de atención del hospital?					
Bienes tangibles						
13	¿Considera adecuada la ambientación del hospital con referencia a sus servicios?					

14	¿Considera cómoda las ambientaciones del hospital?					
15	¿El personal del hospital lo recibe con una sonrisa cada vez que la atiende?					
16	¿Considera adecuada la apariencia del personal presente en la enfermería?					
17	¿Se encuentra satisfecho con el servicio recibido?					
18	¿Recomendaría usted a un amigo atenderse en el hospital?					
19	¿Siente confianza por parte del personal de enfermería?					

Cuestionario de Factores psicosociales

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a los Factores Psicosociales. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada;

I.- Aspectos Generales

1.1.- Sexo: Masculino () Femenino ()

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

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Autoestima						
1	Me considero una persona de aprecio.					
2	Considero que tengo muchas cualidades positivas					
3	Considero que puedo realizar cosas de manera correcta como los demás.					
4	Considero que tengo una imagen positiva de mí.					
5	Considero que mis acciones me llenan de orgullo.					

6	Me inclino a pensar que, frente a un grupo soy un fracasado					
7	Considero que soy una persona que no tiene logros.					
8	Considero la posibilidad de volverme más seguro de mi mismo.					
Apoyo social						
9	Siente que tiene algún familiar con el cual conversar cuando se necesite.					
10	Siente que tiene algún amigo/a con el cual conversar cuando se necesite.					
11	Siente que tiene algún familiar que pueda apoyarte en situaciones de problema.					
12	Siente que tiene algún amigo/a que pueda apoyarte en situaciones de problema.					
13	Siente que tus padres muestran afecto hacia ti.					
14	Siente que tus amigos/as muestran afecto hacia ti.					
15	Siente que tiene algún amigo/a con el cual conversar acerca de las cosas que te preocupan.					

Anexo 3. Ficha de Validación Juicio de Expertos

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Anwar Yarin Achachagua	Dr. José Coveñas Lalupu
1. Claridad	Lenguaje correcto.	92	90
2. Objetividad	Basado en conductas observables	94	92
3. Actualidad	Basado en las nuevas tecnologías.	90	94
4. Organización	Orden lógico.	92	88
5. Suficiencia	Cantidad y claridad del trabajo.	94	92
6. Intencionalidad	Basado en los aspectos estratégicos.	90	92
7. Consistencia	Uso de teorías científicas.	92	90
8. Coherencia	Coherencia de indicadores.	92	94
9. Metodología	Orientada al objetivo de la investigación	92	97
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	92	95

I. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....Instrumento
confiable.....
.....
.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

93%

.....
Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

Lugar y Fecha:...../...../.....