



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DE SERVICIO RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL II EsSalud, HUARAZ, 2018

**Tesis para optar el grado de Maestro en
Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud**

CAUSHI APARICIO, LIZ MERY

ASESORA: Dra. GUZMÁN AVALOS, MAGNA

Huaraz - Áncash - Perú

2022

N° de Registro: T0842



AGRADECIMIENTO

A DIOS, por darme todo lo valioso en esta vida, mi Familia que es lo más grandioso de mi existencia, a DIOS que siempre derrama bendiciones sobre nosotros y está presente en todo lugar.

A mis Padres, por su incondicional apoyo, paciencia, cuidado y amor.

A mis Hermanos, quienes demuestran en todo momento apoyo incondicional.

A mi asesora de tesis Dra. Magna Guzmán Avalos, por su apoyo constante y desinteresado en el desarrollo de la presente investigación.

A DIOS

A mis queridos Padres: Leopoldo y Ana

A mis Hermanos: Verónica, Mirla y Leopoldo

A mis Sobrinos: Emilio, Leopoldo, Alejandro, Kalesy y Leonella

ÍNDICE

	Página
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN	1-2
Capítulo I	
PROBLEMA DE INVESTIGACION	3-14
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.2. Objetivos	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Delimitación	11
1.5. Ética de la Investigación.....	11
Capítulo II	
MARCO TEÓRICO.....	15-38
2.1. Antecedentes de investigación	15
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Definición de términos	36
2.4. Hipótesis.....	38
2.5. Variables.....	39
Capítulo III	
METODOLOGIA	41-44

3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de la investigación:.....	41
3.3. Población y Muestra.....	42
3.4. Técnicas e instrumento (s) de recolección de datos	43
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	46
Capítulo IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47-67
4.1. Presentación de resultados.....	47
4.2. Prueba de hipótesis	62
4.3. Discusión	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70-73
Anexo	

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio que se relaciona con la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018. Investigación aplicada, correlacional, prospectiva de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal – correlacional. La muestra estuvo conformada por 364 usuarios. Para la recolección de los datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios válidos y confiables. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

Los resultados reportan que el 43,1% de usuarios opinaron que hubo una mala calidad en la dimensión interpersonal, mientras que, el 46,7% manifestaron una regular calidad en la dimensión técnica y el 47,5% corresponde a una calidad regular en la dimensión entorno. Sobre la satisfacción, en la dimensión expectativa el 100%, refirieron que estaban satisfechos; en cuanto a la percepción, el 40,4% de los usuarios encuestados se encuentran medianamente satisfechos; sobre la calidad de servicio relacionada a la satisfacción del usuario, se obtuvo que el 39,8% refirieron una mediana satisfacción, el 37,6% muestran insatisfacción y un 22,5% satisfacción. Concluyendo que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, Consultorios Externos, Hospital II, EsSalud, Huaraz.

ABSTRACT

The research aimed to determine the quality of service that is related to user satisfaction, outpatient clinics, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018. Applied, correlational, prospective research of quantitative approach, non-experimental design of cross-sectional - correlational. The sample consisted of 364 users. The survey technique was used for data collection and two valid and reliable questionnaires were used as instruments. The Chi-square test was used to test the hypothesis with a significance level of 5%.

The results show that 43.1% of users felt that there was poor quality in the interpersonal dimension, while 46.7% expressed a fair quality in the technical dimension, and 47.5% had a fair quality in the environmental dimension. Regarding satisfaction, in the expectation dimension, 100% said they were satisfied; in terms of perception, 40.4% of the users surveyed were moderately satisfied; regarding the quality of service related to user satisfaction, 39.8% said they were moderately satisfied, 37.6% were dissatisfied and 22.5% were satisfied. The conclusion is that the quality of service is significantly related to user satisfaction.

KEY WORDS: Quality of Service, User Satisfaction, Outpatient Clinics, Hospital II, EsSalud, Huaraz.

INTRODUCCIÓN

Ante la demanda de pacientes que exigen cada vez mayor competencia en calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería, uno de los objetivos del sistema de salud es la mejora de los servicios de salud y con ello la del personal. En la asistencia de todo paciente cualesquiera sean sus diferencias ya sea económicas sociales, culturales, etc., se busca siempre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

El Ministerio de Salud (2007) ha venido impulsando iniciativas para mejorar la calidad de las prestaciones de salud y se han elaborado y vienen implementándose instrumentos para la mejora de la calidad; mediante la medición de la satisfacción del usuario interno, el clima organizacional, la medición del tiempo de espera, gestión de quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos.

Entonces uno de los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual el hecho de no brindar una atención con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida. En este sentido, un sistema de salud es bueno si responde bien a lo que la gente espera de él; y es equitativo si responde igualmente bien a todos, sin discriminación.

Tal y como afirma Donabedian es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus

expectativas Donabedian, (1986) Sin embargo, aún se requiere fortalecer los esfuerzos que se vienen desarrollando para su implementación en las entidades prestadoras de salud que permita mostrar evidencias confiables de mejoras sustanciales en la atención y que estas sean percibidas con satisfacción por la población, y las propias instituciones.

En tal sentido el presente trabajo que aquí se muestra tiene como objetivo general: Determinar la calidad de servicio que se relaciona con la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018. Para lo cual se analizó a 364 usuarios. La técnica que se utilizó fue la entrevista para lo cual se usó como instrumento un cuestionario estructurado.

Por razones didácticas y orden el estudio consta de la siguiente estructura: Capítulo I, la **Introducción**, que contiene el planteamiento y la importancia de la presente investigación.

De igual manera el Capítulo II, donde se menciona el **Marco Teórico**, la misma que contiene los antecedentes de la investigación, el desarrollo de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, la definición de términos, la hipótesis y las variables. Capítulo III, la **Metodología**, cuyo contenido comprende el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnica y recolección de muestra, plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.

Posteriormente, el Capítulo IV, donde se presenta los **Resultados**, donde por la naturaleza de la investigación existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Consecutivamente, se presenta la discusión, y se finaliza con las Conclusiones al que se han arribado las recomendaciones del caso, así mismo las referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento y formulación del problema

En el mundo de acciones globales e interdependientes, la organización de los sistemas de salud y las políticas de salud ha pasado a jugar un rol preponderante en la productividad primaria y en la de los servicios. Oliva y Gloria, (2004) señalan que actualmente se impone en el sistema asistencial de modelizar y acondicionar propuestas y acciones para lograr alcanzar el concepto adecuado de brindar calidad integral en la atención de salud en los diferentes servicios.

Según estadísticas españolas el Sistema Nacional de Salud (2015), el 62,7% de los ciudadanos valora favorablemente el funcionamiento del sistema sanitario español, considerando que funciona bastante bien, aunque serían precisos algunos cambios, el grado de satisfacción con el funcionamiento del sistema sanitario público en España se calificó con 6,3 puntos sobre 10. La Atención Primaria sigue siendo el nivel asistencial mejor valorado con 7,4 puntos sobre 10, el 73,9% de los pacientes opina que ha podido participar suficientemente en la toma de decisiones sobre su salud en la consulta con el médico de familia; un 64,9% en la del médico especialista y un 56,4% durante la estancia en el hospital, son mayoría quienes consideran que la sanidad pública presta los mismos servicios asistenciales a todas las personas con independencia de su sexo (89,2%), de la edad (70,4%), del nivel social que se tenga (69,3%) o de la nacionalidad que se posea (59,8%). Sin embargo, el 42,3% considera que sí existen diferencias al tener en cuenta la situación de residencia legal o no en España, y un 42,0% el vivir en zona urbana o rural. (p. 23)

Las políticas del Ministerio de Salud (MINSA, 2007) que encamina la gestión de la calidad se basa en el reconocimiento del derecho a la salud y en el principio de salud para todos que necesitan calidad y no solo cantidad.

El MINSA (2007), viene impulsando iniciativas de forma directa para mejorar la calidad de las prestaciones de salud y a través de diversos convenios. Estos esfuerzos han sido desarrollados básicamente por los trabajadores y equipos de los servicios de salud.

En el componente de información para la calidad se han elaborado y vienen implementándose instrumentos como: Medición del Índice de Insatisfacción de los usuarios externos – Software de Evaluación de Encuestas de Usuarios en Salud (SEEUS), Medición de la satisfacción del usuario interno - clima organizacional, Medición del tiempo de espera, gestión de quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos (MINSA, 2007, p. 10).

La Superintendencia Nacional de Salud (SNS), en virtud al convenio de cooperación interinstitucional, ejecutó con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2014) la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Los resultados encontrados fueron: Con respecto al nivel de satisfacción, el 66,3% estuvieron satisfechos con el servicio recibido del Ministerio de Salud, el 68,2% con el servicio de EsSalud, el 87,1% con el servicio de las clínicas, el 82,7% con el servicio recibido por la sanidad de las fuerzas armadas y policiales. Y de manera general en relación con el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida, tenemos el 70,1% usuarios que refirieron estar satisfechos. (INEI, 2014, p.52 – 53)

El Seguro Social de Salud, (2015). menciona que los asegurados mayores de 18 años que requirieron el uso de consulta externa en los establecimientos de EsSalud, posterior a recibir atención en Consulta Externa calificaron y manifestaron cuales son las oportunidades de mejora que puedan satisfacer sus necesidades y expectativas en este servicio brindado. Los que calificaron a este servicio brindado con una nota menos a catorce estuvo representado por 663 mil 423 personas. El 51,9% reúnen a los que han calificado entre 11 a 13. Las calificaciones de 6 a 10, reúnen al 37,7% y las menores notas, es decir de 0 a 5 agrupan al 10,4% de este grupo poblacional. Asimismo, el 77,1%, de esta población indicó que para alcanzar la mejor atención y poder calificar de la misma manera, es necesario aumentar en acceso a citas con especialistas. (p. 49)

En el componente de planificación para la calidad, actualmente cada Dirección Regional de Salud (DIRESA), Direcciones de Salud (DISA), redes, y establecimientos de salud del Ministerio de Salud cuentan con un Plan de Calidad incorporado al Plan Operativo Institucional. (MINSA, 2007).

A nivel Regional en el Puesto de Salud de Marcac – Huaraz, Nichos (2013) reporta en una muestra que estuvo conformada por 190 adultos afiliados al seguro integral de salud donde las características individuales de las participantes influyen en su satisfacción, se obtuvo como resultado que más de la mitad (58.9%) de usuarios entrevistados perciben la calidad de atención recibida como desfavorable.

Horovitz y Jurgens (1994). Mencionan que uno de los últimos enfoques de gestión en salud sobre la satisfacción del usuario plantean que brindar calidad, significa estar de acuerdo a las expectativas de los usuarios, razón por la cual el no brindar

una atención con calidad, genera problemas a los usuarios, ya que se sentirán insatisfechos con la atención que reciben. (Horovitz y Jurgens, 1994, citado en Rey, 2000).

Tal y como afirma Donabedian es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas. (Donabedian, 1990, citado en Urure, 2007).

Durante la formación profesional del enfermero y en general el profesional de salud, interiorizan la importancia de brindar cuidado al sujeto de atención y la satisfacción de los usuarios, la calidad como garantía necesita ser aceptada, conocida, necesaria en la vida profesional enfocándose hacia la mejora continua. (Donabedian, 1993, p. 96.).

La atención con calidad y calidez del personal de salud en consultorios externos; es básico y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente. Considerando que la calidad debe estar basada en las necesidades de los pacientes desarrollando técnicas o indicadores para mejorarlas. (Urure 2007)

En el Servicio de Consultorios Externos del Hospital II EsSalud Huaraz se ha percibido en los usuarios manifestaciones como incertidumbres, incomodidad, descontentos, etc. Al interactuar con ellos, referían lo siguiente: Como falta de atención, falta de amabilidad, tiempo de espera prolongada, falta de respuesta a las preguntas. También se pudo observar que el profesional de salud tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los usuarios.

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos se debe saber cuáles son esas ideas, si no se sabe lo que se piensa esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, es necesario empoderarse del problema para la solución del mismo.

Por los antecedentes expuestos, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, consultorios externos, hospital II EsSalud, Huaraz, 2018?

Formulación de preguntas específicas

- ✓ ¿Cuál es la calidad de servicio según la dimensión interpersonal?
- ✓ ¿Cuál es la calidad de servicio según la dimensión técnica?
- ✓ ¿Cuál es la calidad de servicio según la dimensión del entorno?
- ✓ ¿Cuál es la satisfacción del usuario, según las dimensiones expectativas y percepción?
- ✓ ¿Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario?

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la calidad de servicio que se relaciona con la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar la calidad de servicio según la dimensión interpersonal.
2. Identificar la calidad de servicio según la dimensión técnica.
3. Identificar la calidad de servicio según la dimensión del entorno.
4. Analizar la satisfacción del usuario, según las dimensiones expectativas y percepción.
5. Relacionar las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario.

1.3. Justificación

La calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, cada vez, es más común, a partir de ello, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la organización que brinda los servicios de salud y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas (MINSA, 2007, p.10).

La satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que la institución le ofrece. (MINSA, 2007, p.11).

Los establecimientos de salud entonces tienen el deber de tener la capacidad de poder medir el nivel de satisfacción del usuario tras la calidad de atención brindada, para ello es necesario tener un buen instrumento de medición de satisfacción del

usuario y así poder realizar estudios y poder obtener mejores resultados en cuanto a la atención brindada (MINSA, 2007, p.11).

El estudio es importante porque ha permitido determinar la calidad de servicio en sus tres dimensiones que brinda el personal de salud y analizar la satisfacción del usuario de consultorios externos en el hospital II EsSalud, Huaraz. Esto refleja la calidad, siendo un elemento de vital importancia, que dio confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud y al personal de salud que brinda el servicio. El tema de calidad de salud ha adquirido considerable importancia que cada vez alcanza preeminencia debido a la autonomía con que opinan y juzgan los usuarios acerca de la asistencia recibida por los encargados de prestar servicios de salud. Es por ello que una institución de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que éstos a la vez indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias.

La relevancia social del estudio es en beneficio del usuario, familia y sociedad, mejorando el nivel de calidad de servicio que se brinda al usuario en el EsSalud, Huaraz; tomando en cuenta las necesidades de los usuarios con el fin de mantener un grado aceptable de credibilidad y confiabilidad por parte de los usuarios. Con la presente investigación se busca contribuir a mejorar la calidad de atención en consultorios externos aportando información sobre la calidad percibida

La utilidad metodológica del presente estudio, se basa en el tipo de estudio, diseño de investigación, población/muestra, instrumento de recolección de datos, métodos

y técnicas estadísticas para el procesamiento de datos, entre otros, las cuales servirá como referencia a próximas investigaciones

Es de valor teórico porque aporta información científicamente comprobada lo cual permite conocer la demanda y exigencia social por una atención humanística basada en valores y respeto a la persona. También se pueden efectuar otras investigaciones en base a los resultados encontrados.

Se justifica también desde el punto de vista práctico porque los resultados servirán como base para futuras investigaciones similares al estudio y al enriquecimiento de conocimiento científico de todos los estudiantes y profesionales interesados en el tema, con la finalidad de brindar mayor calidad de atención en salud y contribuir mejorar la calidad de atención en los consultorios externos.

La investigación es viable porque es un estudio que se desarrolla a base de un instrumento que se aplicó a los usuarios, para el caso participaron los usuarios de consultorios externos quienes aportaron información sobre la atención brindada, también se dispone de los recursos humanos, económicos, bibliográficos, materiales, apoyo logístico necesario y tiempo necesario para dar cumplimiento al cronograma establecido, así como también el apoyo de las autoridades del hospital II EsSalud, Huaraz.

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación Espacial

La investigación se ha efectuado en los consultorios externos del Hospital II EsSalud - Huaraz, ubicado en Vichay Bajo – Sarita Colonia, de la Provincia de Huaraz, de la Región Áncash.

1.4.2. Delimitación Temporal

La investigación se ha realizado por el tiempo de 24 meses, tiempo que duro los estudios de maestría, en los años 2017- 2018, para lo cual se dio cumplimiento al cronograma que se propuso en el estudio.

1.4.3. Delimitación Social

La investigación ha sido brindada por los usuarios de los consultorios externos del Hospital II EsSalud – Huaraz.

1.4.3. Delimitación Teórica

En el estudio se ha investigado las variables en estudio, calidad de servicio y satisfacción.

1.5. Ética de la Investigación

Ética de la investigación

Desde el punto de vista ético, según el contenido de la investigación se ha optado por regirme estrictamente en los Principios Éticos contenidos en la

Declaración de Helsinki (2015) de la Asociación Médica Mundial (AMM), porque implica estudiar a seres humanos

De tal manera, para el presente estudio de tesis se ha visto por conveniente los siguientes principios éticos:

Principios Básicos

1. La investigación médica debe realizarse de manera que reduzcan al mínimo el posible daño al medio ambiente.
2. La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales.
3. Aunque el objetivo principal de la investigación médica es generar nuevos conocimientos, este objetivo nunca debe tener primacía sobre los derechos y los intereses de la persona que participa en la investigación.
4. La investigación médica sólo se justifica si existen posibilidades razonables de que la población, sobre la que la investigación se realiza, podrá beneficiarse de sus resultados.
5. Para tomar parte en un proyecto de investigación, los individuos deben ser participantes voluntarios e informados.
6. La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria. Aunque puede ser apropiado consultar a familiares o líderes de la comunidad, ninguna persona capaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que ella acepte libremente.

7. Siempre debe respetarse el derecho de los participantes en la investigación a proteger su integridad. Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de los individuos, la confidencialidad de la información del paciente y para reducir al mínimo las consecuencias de la investigación sobre su integridad física y mental y su personalidad.
8. Después de asegurarse de que el individuo ha comprendido la información, el personal de salud u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces, preferiblemente por escrito, el consentimiento informado y voluntario de la persona. Si el consentimiento no se puede otorgar por escrito, el proceso para lograrlo debe ser documentado y atestado formalmente.
9. Tanto los autores como los editores tienen obligaciones éticas. Al publicar los resultados de su investigación, el investigador está obligado a mantener la exactitud de los datos y resultados. Se deben publicar tanto los resultados negativos como los positivos o de lo contrario deben estar a la disposición del público. En la publicación se debe citar la fuente de financiamiento, afiliaciones institucionales y cualquier posible conflicto de intereses. Los informes sobre investigaciones que no se ciñan a los principios descritos en esta Declaración no deben ser aceptados para su publicación.

Así mismo se ha considerado la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos en los siguientes artículos:

Artículo 3 dignidad humana y derechos humanos, Artículo 5 autonomía y responsabilidad individual, Artículo 6 consentimientos, Artículo 8 respeto de la vulnerabilidad humana y la integralidad personal, Artículo 9 privacidad y

confidencialidad, Artículo 10. Igualdad, justicia y equidad y Artículo 11. No discriminación y no estigmatización, Artículo 17. Protección del medio ambiente, la biosfera y la bioseguridad.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes internacionales

- **Maggi, W. (2018).** *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro 2018.* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones, concluyendo que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

- **Fariño, J et al. (2018)** *Satisfacción de Usuarios y Calidad de Atención en Unidades Primarias de Salud de Milagro* [Revista Ecuatoriana, Universidad Estatal de Milagro]

El objetivo fue identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del modelo SERVQUAL. Resultado: El 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. Conclusión: Con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la calidad de la atención es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario.

Antecedentes nacionales

- **Pérez, A. (2018).** *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]

El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario, según usuarios del hospital Víctor Larco Herrera - Lima 2018.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 109 usuarios. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó un nivel de confiabilidad muy alta en ambas variables. Como resultado se obtuvo que la mayoría de los encuestados considera que la calidad de servicio es de nivel regular (45.9%), mientras que para el 37.6% el nivel es mala y para el 16.5% es de nivel buena, predominando el nivel regular durante la calidad de servicio en los usuarios en consultorios externos del Hospital “Víctor Larco Herrera” y con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario según usuarios del hospital Víctor Larco Herrera - Lima 2018, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,750).

- **Rivera, G.** (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014.* [Tesis de Maestría, UNMSM]

Su objetivo fue determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General en usuarios externos del

Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013-febrero 2014. Metodología de Investigación de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal; en el estudio participaron 328 usuarios externos; como instrumento se utilizó la escala SERVQUAL; para describir los resultados se usó frecuencias relativas y absolutas y en la comparación de variables se usó la prueba chi-cuadrado. Resultados: La edad promedio de los usuarios fue de $45,7 \pm 15,3$ años, comprendidos entre 20 a 76 años. El 93,6% de los usuarios externos tienen un alto nivel de expectativas sobre la atención de salud, las dimensiones con mayor puntaje fueron Empatía, Seguridad y Tangibilidad; respecto a la Empatía el 93,29% tienen altas expectativas respecto al trato brindado, explicación sobre el tratamiento y el estado de salud; en la dimensión Seguridad el 85,37% lo relacionan al examen completo y minucioso del médico, y en la dimensión Tangibilidad el 92,38% está en relación a la señalización para ubicar el consultorio. Posterior a la atención recibida el 72,26% de los usuarios externos percibieron una atención de nivel medio, las dimensiones de Empatía y Seguridad tuvieron mayor valoración, en relación al trato amable/respetuoso del Médico (54,88%) y al tiempo brindado por el Médico (54,27%), respectivamente, a diferencia la dimensión de Aspectos tangibles que tuvo la menor valoración, principalmente por los equipos y materiales necesarios para la atención del usuario. Conclusiones: Los usuarios externos del Consultorio de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú tienen un alto nivel de expectativas respecto a su atención, sin

embargo, el 72,26% de los usuarios externos perciben una atención de nivel medio.

- **Calderón, R. (2018).** *Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción del

paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población estaba formada por pacientes de nacionalidad peruana y extranjera atendidos en el servicio de laboratorio clínico con una muestra de 227 pacientes, a los cuales se les administró un cuestionario de Satisfacción del paciente adaptado del modelo SERVQUAL y uno de calidad de atención basado en las dimensiones de la calidad de autoría propia, contando con validez y un alto nivel de confiabilidad. Los datos fueron analizados con el estadístico IBM SPSS Statistics 23.0.

Los resultados indicaron una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, se evidenció una percepción de la calidad como muy buena del 71.6%, donde la

dimensión mejor calificada fue entorno (80.2%). Las conclusiones precisaron que el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la

calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones.

Antecedentes locales

- **Javier, M. (2016).** *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú Yungay* [Tesis de maestría, UNASAM]

Tuvo como objetivo Determinar la influencia de la calidad de atención del personal de salud en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de salud PNP de Yungay 2016. La investigación por su finalidad fue aplicada, por su nivel Correlacional, el diseño de investigación usado fue no experimental transversal - correlacional, la población en estudio fue de 620 usuarios externos y se usó una muestra de 149 usuarios externos. La técnica para la recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se planteó como hipótesis de investigación: La calidad de atención del personal de salud influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay. El análisis de la información se realizó usando la estadística descriptiva e inferencial y la contrastación de la hipótesis se usó la prueba estadística Chi cuadrado. Resultados: el 39,2% opinaron que existe un nivel medio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos. El 61,5% manifestaron un nivel medio del nivel de la calidad de atención, en la dimensión técnico – científico el 43,9% opinaron que existe un nivel medio y se encuentran satisfechos, en la dimensión humana el 39.2% manifestaron que existe un nivel medio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos y en la dimensión humana el 41,2 % opinaron

que la calidad de atención es media y se encuentran satisfechos. Se ha demostrado que existe una relación de influencia del nivel de calidad de atención en las tres dimensiones en la satisfacción de del usuario externo del Puesto de Salud de la PN·P de Yungay.

- **Villacorta, C (2016).** *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2016.* [Tesis de maestría, UNASAM]

Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016. Para lo cual se realizó un estudio de tipo aplicada y correlacional. Diseño no experimental, transversal-correlacional. La muestra fue de 139 padres o apoderados de los usuarios externos menores de 11 años. La técnica utilizada fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario. Para la contrastación de hipótesis se usó la prueba estadística del Chi cuadrado con un nivel de significancia de 5%. Finalmente se presentan los resultados referentes a que el 89,9% de los padres o apoderados de usuarios externos menores de 11 años manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos de la atención recibida. En la dimensión Técnica-Científica, 89, 2% manifestaron que el nivel de la calidad de atención fue alto y estaban satisfechos con la calidad de atención, en la dimensión del entorno el 82,7%, opinaron que el nivel de calidad de atención fue alto y estaban satisfechos, en la dimensión humana el 89,2% manifestaron que el nivel de la calidad de atención fue alto y estaban satisfechos. Conclusión:

Se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016.

2.2. Bases teóricas

Para dar inicio y abordado acerca de la calidad de los servicios de salud es fundamental mencionar al máximo exponente de este tema, Donabedian (1993) quien modificó el pensamiento sobre los sistemas de salud, e introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado que hoy en día forman la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud. (Dúran, R. (2016).

Por lo tanto, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta al autor Donabedian, quien considera que; la calidad de la atención radica en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que aumente sus beneficios para la salud sin añadir en forma proporcional sus riesgos. Por ende, el grado de calidad es la medida con la que se espera lograr que la atención brindada consiga el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios. Otras teorías sostienen también la calidad del cuidado humano y la satisfacción del usuario. (Dúran, R. (2016, pp. 1-10).

De hecho “la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional. Con ella, todo esfuerzo razonable de monitoria de la calidad tendrá éxito. Sin ella, el más ingenioso de los sistemas de monitoreo fracasara”. (Donabedian, 1993, p. 96).

A.- Calidad de servicio

Definiciones de calidad

Etimológicamente el término de calidad proviene del latín “qualitis” que significa propiedad inherente a una cosa, que posibilita apreciar como igual, mejor o peor que los restantes de su especie. Es el conjunto de cualidades de una persona o cosa, Esta es la idea que la mayoría de los individuos tienen en la mente al utilizar la palabra calidad. Así mismo mencionar que es una característica que responderá a lo que busca el usuario. (Llinás, 2010, p. 144).

El concepto de calidad en salud sostiene que es definida como la totalidad de un servicio o producto que consiste en su habilidad de satisfacer necesidades con mayores beneficios y menores riesgos para el usuario. (Llinás, 2010, p. 144).

La Organización Mundial de la Salud define calidad como:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de recursos
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

La calidad “es satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente”. (Gilmore y Novaes, 1996, p. 2).

Es el cumplimiento de los requisitos del usuario o cliente, manifiesta también que, la administración de la calidad es una forma sistemática de asegurar que se lleven

a cabo las actividades de manera que fueron imaginadas, por lo tanto, es una disciplina general que se ocupa de prevenir los problemas antes de que éstos ocurran por medio de la creación de actitudes y controles. (Lemus, 2009, citado en Urure, 2007).

Para el Dr. Julio Colter, calidad de la forma más sencilla de definir “es la satisfacción del cliente” y algo aún más “calidad es la satisfacción del cliente más allá de sus expectativas” es asegurar que cada usuario consiga el conjunto de medios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para la seguridad de una atención sanitaria optimo teniendo en cuenta todos los factores del paciente y del servicio médico para lograr alcanzar un resultado excelente con un riesgo minimo de efectos adversos y la satisfacción maxima del paciente con el proceso. (Meneses, 1998, citado en Urure, 2007).

Para Philip Crosby, quien creo el movimiento de “cero defectos” y popularizó el concepto “hazlo bien la primera vez”, determino calidad como la ejecución de los requisitos del usuario o cliente (Meneses, 1998, citado en Urure, 2007).

“La calidad de la atención médica para Donabedian, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera; que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (Szwako y Vera, 2017, p. 27).

Calidad de Atención en Salud

MINSA (2002) Informa acerca de “lo que se hace” es decir con la atención misma y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, esto es los recursos, los

procesos de atención, incluyendo el desempeño del personal y los resultados de la atención. Son básicamente aspectos objetivos y usualmente se mide a través de indicadores y estándares. (MINSA, 2002, citado en Urure, 2007).

Donabedian realizó estudios al respecto y ha expuesto que para la evaluación de la calidad es necesario tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto a través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, es el resultado obtenido al realizar los procesos, es el grado de satisfacción. Las determinantes más valiosas de la satisfacción del usuario son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que profesionales de la salud prestan. (MINSA, 2002, citado en Urure, 2007).

Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

Por “Estructura”, se define a los insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales. Todos ellos necesarios, pero no suficientes para brindar una adecuada calidad de atención. Denota atributos concretos, mensurables y a menudo visibles. (Gutierrez, 2003, citado en Cordova 2007. p.11)

Por “Proceso”, se entiende todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es el elemento clave para asegurar la calidad. Asumiendo que exista un mínimo de condiciones adecuadas de medicamentos, equipo e insumos, un adecuado “proceso” de atención tiene una alta probabilidad de producir un resultado satisfactorio de la atención. (Gutierrez, 2003, citado en Cordova 2007. p.11).

Por “**Resultado**”, se entiende una adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad y capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Sin embargo, indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores de la salud. Los factores culturales, viviendas con saneamiento básico y agua potable disponibles, dieta balanceada, medio ambiente, genética y otros, son condicionantes externos con directa relación a resultados adecuados y a una óptima calidad de vida y de salud. Por tanto, los éxitos de un adecuado proceso de atención no están ni clara ni unívocamente relacionados al accionar de los profesionales y trabajadores de la salud. (Gutierrez, 2003, citado en Cordova 2007. p.11-12).

Berné, et al. (1996). El debate de los años noventa se centraba en que la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad. Sin embargo, la aproximación que estimamos más adecuada considera una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad.

Esta definición además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo, mejor, igual, peor, mejor que, etc. permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad. (Zarza, 2007, citado en Condor 2018 p.30).

En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la enunciada por A. Donabedian, quien establece:

Dimensiones de la Calidad

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- **Componente Técnico:** Se refiere a un conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de los servicios de salud, tales como la expresión de la adecuación de los servicios que se brinda, la aptitud de los profesionales y los avances científicos; la estructura física, servicios; que involucre la realización de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Competencia, Eficiencia, Continuidad, Efectividad, Accesibilidad y Seguridad.
- **Componente Interpersonal:** Hace referencia a la relación que se presenta entre el usuario y profesional, y al flujo de la información de modo logístico y sanitario. Es decir, es la interacción y comunicación que se da entre el usuario y el personal y/o profesional de salud, que implica una correcta relación interpersonal en el cual debe permanecer la confianza y el respeto, cordialidad, lenguaje claro y veraz, empatía, y la veracidad en la información que entrega, esto proporcionara un impacto decisivo en la satisfacción del paciente.
- **Componente del Entorno (confort):** Referencia a las condiciones de confort que se brinda en un establecimiento de salud, es el conjunto de acciones y situaciones que posibilitan al usuario a sentir complacencia y agrado, así como por ejemplo encontrar orden, que exista buena ventilación e iluminación, el

suministro adecuado de alimentos, protección de la privacidad, los servicios públicos apropiados, así como por ejemplo señalizaciones, orden y limpieza de los ambientes, teléfono accesible. (Donabedian, 1990, citado en Chavez 2015). Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.

La eficiencia es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta.

La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido

La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso de confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico., los exámenes y tratamiento. (Centro Empresarial Latino Americano [CELA] 2005, citado en Urure, 2007).

La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización

de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica (CELA 2005, citado en Urure, 2007).

B.- Satisfacción:

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (Horovitz y Jurgens 1994, citado en Rey, 2000).

Un estudio de Thomas y Cols., demuestra que existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, es por eso que uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de la calidad de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios.

Hall y Dornan refieren que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras (Costa, F. 2000, p.52).

Satisfacción del Cliente

¿Qué es la satisfacción del cliente?

“El factor más importante ahora es la satisfacción del cliente. Si su cliente no está satisfecho dejará de hacer negocios con usted. Todo lo que usted haga para alcanzar una excelente calidad y servicio no importa si no trabaja para satisfacer a su cliente.

Pero, ¿qué es satisfacer al cliente? Es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. Usted compra algo y espera que trabaje correctamente; si lo hace, estará usted satisfecho, si no lo hace, estará insatisfecho. Depende del vendedor encontrar la manera de arreglar el problema de modo que quede usted satisfecho. Cuando se hace el arreglo y usted lo aprueba, está usted satisfecho. Cuando no está satisfecho, usted “vota empleando los pies” y camina, llevando el negocio a cualquier otro lado” (CELA 2005, citado en Urure, 2007).

La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula. “Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción”. (Philip 2001, citado en Thompson 2005)

“La definición de satisfacción del cliente es muy sencilla. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o son cubiertas o excedidas. Entonces ¿Cómo puede usted saber lo que el cliente necesita, quiere y espera? Muy fácil: ¡Les pregunta! Así es, así de sencillo. Usted simplemente pregúnteles y proporcióneles lo que quieren y un poco más. (Philip 2001, citado en Thompson 2005).

Satisfacción del Usuario:

Definición de Satisfacción del Usuario, Atalaya (1998) en su estudio sobre la satisfacción explica que “las realidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción”. (p. 23). En tal sentido el autor menciona que la satisfacción incluye un factor relacionado con aspectos que afectan directamente no solo a los usuarios externos también a los trabajadores de salud. (citado por Jesús 2017).

Expectativas del usuario.

Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (Eduardo, 2015, p. 1)

Percepción de las necesidades del usuario

Ramírez, (1998). El usuario tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

- ✓ Se orienta desde la perspectiva del usuario más no de la organización
- ✓ Se orienta en los resultados que el usuario logra después de obtener un servicio.

- ✓ Se basa en las percepciones del usuario, ósea lo que se percibe, no necesariamente coincide con la realidad.
- ✓ Esta percibida por opiniones emitidas por el colectivo que tiene influencia en el usuario de manera directa o indirecta.
- ✓ Depende de cómo se siente el usuario y su manera de entender.
- ✓ El rendimiento percibido resulta muy amplio de evaluar en cambio en definitivo, inicia y termina con el usuario o paciente. (Thompson 2005, citado por Jesús 2017).

Las recompensas percibidas son el resultado de recibir servicios, basado en la percepción, según la comodidad y el estado de ánimo del usuario, pudiendo influenciar en otros para el cambio en el estado de ánimo de los usuarios externos.

La adopción de la perspectiva del cliente, al definir la calidad del servicio, incorpora el concepto de percepción, que supone considerar que el usuario del sistema es el único que puede decidir si un servicio es de calidad o no. (Díaz, 2005)

Uno de los elementos esenciales en la evaluación de los servicios de la salud es la valoración de sus profesionales, desde la perspectiva técnico, como a nivel relacional y trato con el usuario. Entre estos profesionales se encuentran las enfermeras. Los estudios han demostrado que una comunicación, información adecuada, la empatía, la apariencia en los cuidados y la capacidad técnica que poseen estos profesionales son fuertes predictores de la evaluación del cuidado recibido (Díaz, 2005).

Elementos de la Satisfacción

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. (Potter 2003, citado en Gavilán, I. et al. 2014, p.36).

Estos elementos son:

- **Disponibilidad:** Grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.
- **Accesibilidad:** Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- **Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- **Agilidad:** Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.

- **Confianza:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- **Competencia:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.
- **Comunicación:** Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario. Cuando las preguntas que se hacen los clientes pueden ser rápidamente tratadas y cuando los clientes son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre. Más aún, cuando la naturaleza del tratamiento es explicada claramente, se aumenta la conciencia de los clientes y se les sensibiliza acerca de qué deben esperar. Dicha comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.

- **Tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.
- **Personas:** Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.
- **Infraestructura:** Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura. (Potter 2003, citado en Gavilán, I. et al. 2014, p.36).

Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

1. **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
2. **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa).

Por su parte, el cliente satisfecho permanecerá leal, solo hasta que se tope con otro proveedor que tenga una mejor oferta (lealtad condicional) (Thompson, 2005).

Por el contrario, el cliente satisfecho será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que va más allá de una simple prioridad racional (lealtad incondicional). Por esta razón, las empresas inteligentes intentan satisfacer a sus clientes prometiendo solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron (Thompson, 2005).

2.3. Definición de Términos

Calidad: La Calidad es la cualidad de algo que es de excelente creación, fabricación u origen, la calidad explica lo que es bueno, por definición, y un buen desempeño supone que todo es excelente. Cualquier cosa que tenga un cualitativo de calidad significa que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la seguridad de que es perfecto y óptimo.

En este aspecto Kaoru Ishikawa (1994), define calidad como “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”. (Atencio y González 2007, p. 174).

Calidad de Atención: “Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto

de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”. (MINSA, 2011, p. 15).

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Por lo tanto, tiene lugar en cualquier interacción humana y social, que también comprende la que se genera en la relación médico – paciente. (García F. 2013, p. 132).

Satisfacción del Usuario Externo: “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones **del usuario en relación a los** servicios que esta le ofrece”. (MINSA, 2011, p.14).

Satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención: En el ámbito de la salud definen la satisfacción del usuario con calidad y cantidad de información recepcionada y se fundamenta en la comunicación del profesional de la salud con el usuario como el criterio de satisfacción. Es la percepción del usuario con la atención de calidad que recibe del profesional de salud. Otros, como Hulka y colaboradores, refieren que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia y capacidad profesional de los profesionales de la salud, que se relacionan con sus cualidades personales para su interacción. Y para ello se menciona que se requiere una relación humana entre el usuario y los profesionales de salud. (De los Ríos y Ávila 2004, p.132).

Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008, citado en López, M. 2013).

Calidad de Servicio:

“Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal”. (Atencio y González 2007, p. 175).

Usuario: “Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad” (MINSA, 2011, p.15).

Consultorios Externos: Actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de problemas de salud que por su naturaleza y grado de compromiso pueden ser manejados en el primer nivel de atención.

2.4. Hipótesis:

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

Hipótesis específicas

- ✓ La calidad de servicio en la dimensión interpersonal es buena, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.
- ✓ La calidad de servicio en la dimensión técnica es buena, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.
- ✓ La calidad de servicio en la dimensión del entorno es buena, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

- ✓ La satisfacción del usuario en la dimensión expectativa, y en la dimensión percepción es buena, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018,
- ✓ Las dimensiones de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, Consultorios Externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

2.5. Variables

Variable Independiente: Calidad de Servicio.

Variable Dependiente: Satisfacción.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICION
Variable Independiente	Calidad es el cumplimiento de los requisitos del usuario o cliente, expresa también que, la administración de la calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades se llevan a cabo en la forma que fueron concebidas, por lo tanto, es una disciplina general que se encarga de prevenir los problemas antes de que éstos ocurran a través de la creación de actitudes y controles".(Lemus, 2009, p.452).	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía ✓ Comunicación ✓ Confianza ✓ Respeto ✓ Cuidado Humano ✓ Interrelación. 	Buena	Ordinal
Calidad de Servicio		Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de los procedimientos • Información sobre el estado de salud • Capacidad actitudinal para brindar atención • Educación • Tratamiento 	Regular	
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ○ Privacidad del paciente ○ Publicidad y señalización ○ Orientación al usuario ○ Equipos y materiales disponibles ○ Ambientes limpios y cómodos 	Mala	

Variable Dependiente	Satisfacción	La satisfacción se define como una expectativa del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, de esta manera, este proceso de recolección de información sobre la atención integral que recibe el paciente es indispensable establecer una buena relación interpersonal como es el trato humanizado y la calidad en el cuidado de enfermería que se basa en aplicación de todos sus cocimientos con calidad y calidez hacia el paciente Ministerio de Salud. (MINSA, 2007).	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Iluminación y ventilación de la unidad ✓ Disponibilidad ✓ Accesibilidad ✓ Cortesía ✓ Agilidad ✓ Confianza ✓ Competencia ✓ Comunicación ✓ Tangibles ✓ Personas ✓ Infraestructura 	Satisfecho	Ordinal
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Accesibilidad • Cortesía • Agilidad • Confianza • Competencia • Comunicación • Tangibles • Personas • Infraestructura 	Mediana mente Satisfecho Insatisfecho	

Fuente: Adaptación de Javier, 2016.

Capítulo III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación Aplicada: La investigación fue aplicada porque se realizó en base a antecedentes y bases teóricas de estudios previos, los cuales permitieron dar respuesta al problema de investigación sobre Calidad de Servicio relacionada a la Satisfacción del Usuario, Consultorios Externos, Hospital II EsSalud, Huaraz.

Según el inicio del estudio y en relación a la cronología teniendo en cuenta la recolección de la información de los hechos la investigación fue prospectivo. (Chávez, 2015, p. 17).

Investigación Correlacional: La investigación fue de tipo correlacional ya que tuvo como propósito estudiar la relación o grado de asociación que existe entre las variables en estudio, las cuales son: la calidad de servicio y la satisfacción (Cazau, 2006, p. 27).

3.2. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal – correlacional porque no se manipuló deliberadamente las variables, se analizó e interpretó la calidad de atención y la satisfacción del usuario porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito fue analizar las variables, su incidencia e interrelación en un momento dado. (Morán y Alvarado, 2010, p. 44- 45).

3.3. Población y Muestra:

3.3.1. Población. - La población de estudio estuvo conformada por 6932 usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, durante los meses de mayo – junio 2018, los sujetos que brindaron la información cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión:

- Usuario de 18 – 60 años que acudió a consultorios externos del Hospital II EsSalud, Huaraz.
- Usuario que aceptó participar voluntariamente en el estudio y firmó el consentimiento informado.
- Usuario que estuvo en la capacidad de brindar información y orientados en tiempo, espacio y persona.

Criterios de Exclusión:

- Familiar que acompañó al usuario al consultorio externo del Hospital II EsSalud, Huaraz.
- Usuario que no aceptó dar respuesta al instrumento.
- Usuario que presentó alteraciones de la conciencia.
- Usuarios que participaron en la muestra piloto, con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos.

3.3.2. Muestra: El tamaño de la muestra se determinó usando la siguiente fórmula estadística:

$$N = \frac{z^2PQN}{E^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

Z: Valor normal al nivel de confianza (1- α)

Para el estudio se usó $\alpha=0.05$ o 5%

Z = 1,96.

P: Probabilidad de acierto.

P = 0,5

Q = (1-P) = 0,5

e: Tolerancia de error.

e: 5%

N: Total de la población

N: 6932

Reemplazando en la formula tenemos el siguiente resultado.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(6932)}{(0.05)^2(6931)+(1.96)^2(0.50)(0.50)} = 364$$

Entonces la muestra fue de 364 usuarios.

3.3.3. Unidad de Análisis:

Usuario que acudió a consultorio externo del Hospital II EsSalud, Huaraz., durante los meses de mayo – junio 2018.

3.4. Técnicas e Instrumento (s) de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista para lo cual se usó como instrumento un cuestionario estructurado. (Anexo N° 01)

El cuestionario consta de introducción, donde se presentó los objetivos, importancia de su participación y el agradecimiento, luego las indicaciones para el llenado del formulario, datos generales en el cual se determinó la edad,

sexo, grado de instrucción y tiempo de permanencia del usuario en consultorios externos y finalmente el contenido acerca de la calidad de atención que recibe el usuario por parte del personal de salud.

Se hizo uso de un cuestionario cuya estructura fue la siguiente.

I: Datos Generales:

Contiene 5 ítems de respuesta única.

II: Variable independiente: Calidad de servicio.

- Dimensión Interpersonal: Contiene 10 ítems
- Dimensión Técnico: Contiene 09 ítems
- Dimensión del entorno: Contiene 06 ítems

Las respuestas son tipo escala de Likert

Y la valoración que tendrá cada respuesta es:

Buena (3)

Regular (2)

Mala (1)

III: Variable Dependiente: Satisfacción.

- Expectativa: Contiene 10 ítems
- Percepción: Contiene 10 ítems

Y la valoración que tendrá cada respuesta es:

Satisfecho (3)

Medianamente Satisfecho (2)

Insatisfecho (1)

Resultados a esperar después de aplicar el instrumento.

Calidad:

Buena: Mayor al percentil 75

Regular: Mayor al percentil 25 y \leq al percentil 75

Mala: \leq al percentil 25

Satisfacción:

Satisfecho: Mayor al percentil 75

Medianamente Satisfecho: Mayor al percentil 25 y \leq al percentil 75

Insatisfecho: \leq al percentil 25

Validación:

El cuestionario a ser aplicado fue sometido a juicio de expertos; para lo cual se solicitó opinión de 06 profesionales Maestros en Gestión y Gerencia en Servicios de la Salud con experiencia en el tema de estudio. Siendo procesada la información en la tabla de concordancia y prueba binomial. (Anexo 05)

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento de medición se determinó mediante la medida de coherencia o consistencia interna alfa de crombach, para lo cual se aplicó una prueba piloto. El coeficiente Alfa de crombach debe de ser mayor o igual a 0.8.

Obteniéndose como resultado.

Tabla 2

Coefficiente Alfa de Crombach

N° de Ítems	Coefficiente Alfa de Crombach
25	0.855

Fuente: Encuesta piloto a usuarios de consultorios externos del Hospital II EsSalud - Huaraz

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.

a) Análisis Descriptivo:

Con la información que se obtuvo se confeccionó una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, presentando los resultados en tablas unidimensionales y tablas bidimensionales de acuerdo a los objetivos propuestos.

b) Contrastación de la Hipótesis:

Para la contratación de la hipótesis se usó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%, para determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados

Tabla 3

Calidad de Servicio según dimensión interpersonal, Consultorios Externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Calidad de Servicio	N°	%
Dimensión Interpersonal		
Mala	157	43.1
Regular	130	35.7
Buena	77	21.2
TOTAL	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

El resultado que muestra la tabla de la calidad de servicio, según la dimensión interpersonal, se aprecia que el mayor porcentaje 43.1% (157) de usuarios refieren que hubo una mala calidad de servicio, el 35.7% (130) manifiestan que la calidad de servicio fue regular y un 21.2% (77) refieren que la calidad de servicio fue buena.

Tabla 4

Calidad de servicio según dimensión técnica, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Calidad de Servicio	N°	%
Dimensión Técnica		
Mala	110	30,2
Regular	170	46,7
Buena	84	23,1
TOTAL	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

En cuanto a la calidad de servicio, según la dimensión técnica, los resultados muestran que el mayor porcentaje 46.7% (170) de usuarios opinaron que hubo una calidad de servicio regular, el 30.2% (110) consideran que la calidad de servicio fue mala y solo el 23.1% (77) afirman que fue buena.

Tabla 5

Calidad de servicio según dimensión del entorno, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Calidad de Servicio	N°	%
Dimensión Entorno		
Mala	116	31,9
Regular	173	47,5
Buena	75	20,6
TOTAL	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Los resultados que muestra la tabla sobre la calidad de servicio, según la dimensión del entorno, se aprecia que el mayor porcentaje 47.5% (173) de usuarios alegan que hubo una calidad de servicio regular, el 31.9% (116) consideran que la calidad de servicio fue mala y un 20.6% (75) refieren que la calidad de servicio fue buena.

Tabla 6

Calidad de servicio en consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

CALIDAD DE SERVICIO	N°	%
Mala	107	29,4
Regular	173	47,5
Buena	84	23,1
TOTAL	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

La información obtenida de la calidad de servicio respecto a sus tres dimensiones, reportan que el 47.5% (173) de usuarios señalaron que hubo una calidad de servicio regular, el 29.4% (107) declararon que la calidad de servicio fue mala y solo un 23.1% (84) refirieron que la calidad de servicio fue buena.

Tabla 7

Satisfacción del usuario, según su dimensión expectativa, en consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Satisfacción Dimensión	N°	%
Expectativa		
Satisfecho	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

De acuerdo con el resultado que se muestra en la tabla sobre la satisfacción del usuario, en cuanto a la dimensión expectativa del usuario, el 100% (364) de los usuarios de consultorios externos, quienes fueron encuestados en el Hospital II Essalud – Huaraz 2018, expresaron que esperan una buena atención.

Tabla 8

Satisfacción del usuario, según su dimensión percepción, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Satisfacción Dimensión		
Percepción	N°	%
Insatisfecho	132	36,3
Medianamente Satisfecho	147	40,4
Satisfecho	85	23,4
TOTAL	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

El resultado que muestra la tabla sobre la satisfacción del usuario, en cuanto a la percepción del usuario, se aprecia en un mayor porcentaje 40.4% (147) de los usuarios opinan que se encuentran medianamente satisfechos en relación a la satisfacción percibida, un 36.3% indicaron que percibieron estar insatisfechos y solo un 23.4 % (85) refirieron satisfacción sobre la calidad de atención recibida.

Tabla 9

Satisfacción del usuario en consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

SATISFACCIÓN	N°	%
Insatisfecho	137	36,6
Medianamente Satisfecho	145	39,8
Satisfecho	82	22,5
TOTAL	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios de consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

La tabla muestra la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, con respecto a la calidad de servicio, donde se aprecia que el 39.8% (145) de los usuarios encuestados opinaron encontrarse medianamente satisfechos, un 37.6% (137) dijeron estar insatisfechos en cuanto a la calidad de servicio y un 22.5 % (82) indicaron estar satisfechos frente a la calidad de servicio.

Tabla 10

Calidad de servicio según dimensión interpersonal relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Calidad de Servicio	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
Dimensión	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Interpersonal								
Mala	88	56,1	51	32,5	18	11,5	157	100,0
Regular	36	27,7	70	53,8	24	18,5	130	100,0
Buena	13	16,9	24	31,2	40	51,9	77	100,0
TOTAL	137	37,6	145	39,8	82	22,5	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

$$X^2 = 75.428 \quad p = 0,00001$$

De acuerdo a los resultados de la calidad de servicio según la dimensión interpersonal relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018, se aprecia que 157 usuarios que refirieron haber recibido una mala calidad de servicio el 56.1 % (88) manifestaron que se encuentran insatisfechos, el 32.5% (51) contestaron que se encuentran medianamente satisfechos y el 11.5% (18) indicaron que se encuentran satisfechos. Ahora del grupo de usuarios, es decir 130 usuarios que refirieron haber recibido una calidad de servicio regular, el 53.8% (70) opinaron que se encuentran medianamente satisfechos, el 27.7% (36) respondieron estar insatisfechos y un 18.5% (24) de apuntaron estar satisfechos. Por último, del grupo de usuarios es decir 77 usuarios que refirieron haber recibido una buena calidad de servicio, el 51.9% (40) de

expresaron estar satisfechos, el 31.2% (24) indicaron que la satisfacción que tuvieron fue medianamente y un 16.9% (13) afirmaron estar insatisfechos.

Realizando la prueba estadística Chi-cuadrado se obtuvo una significancia de 0,000001($p < 0,05$) demostrándose que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

Tabla 11

Calidad de servicio según dimensión técnica relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Calidad de Servicio Dimensión Técnica	SATISFACCIÓN							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	79	71,8	27	24,5	4	3,6	110	100,0
Regular	56	32,9	96	56,5	48	10,6	170	100,0
Buena	2	2,4	22	26,2	60	71,4	84	100,0
TOTAL	137	37,6	145	39,8	82	22,5	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

$$X^2 = 202.425 \quad p = 0,000001$$

En cuanto a los resultados de la calidad de servicio según la dimensión Técnica relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018, se aprecia que del grupo de usuarios es decir 110 usuarios que aseveraron haber recibido una mala calidad de servicio el 71.8 % (79) manifestaron encontrarse insatisfechos, mientras que el 24.5% (27) refirieron encontrarse medianamente satisfechos y un 3.6% (4) expresaron estar satisfechos. Ahora del grupo de usuarios, es decir 170 usuarios que señalaron haber recibido una calidad de servicio regular, el 56.5% (96) indicaron encontrarse medianamente satisfechos, el 32.9% (56) respondieron estar insatisfechos y un 10.6% (18) contestaron estar satisfechos. Por último, del grupo de usuarios es decir 84 usuarios que refirieron haber recibido una buena calidad de servicio, el 71.4% (60) de usuarios

manifestaron estar satisfechos, el 26.2% (22) respondieron una mediana satisfacción y un 2.4% (2) se mostraron insatisfechos.

Realizando la prueba estadística Chi-cuadrado se obtiene una significancia 0,000001($p < 0,05$) demostrado que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Tabla 12

Calidad de servicio según dimensión entorno relacionada a la satisfacción del usuario, Consultorios Externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Calidad de Servicio	SATISFACCIÓN							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		TOTAL	
Dimensión Entorno	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	81	68,8	32	27,6	3	2,6	116	100,0
Regular	42	24,3	99	57,2	32	18,5	173	100,0
Buena	14	18,7	14	18,7	47	62,7	75	100,0
TOTAL	137	37,6	145	39,8	82	22,5	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

$$X^2 = 148.615 \quad p = 0,00001$$

En cuanto a los resultados de la Calidad de servicio según la dimensión del Entorno relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018, se aprecia que del grupo de usuarios es decir 116 usuarios que señalaron haber recibido una mala calidad de servicio el 69.8 % (81) refirieron encontrarse insatisfechos, el 27.6% (32) indicaron encontrarse medianamente satisfechos y un 2.6% (3) opinaron encontrarse satisfechos. Ahora del grupo de usuarios, es decir 173 usuarios que alegaron haber recibido una calidad de servicio regular, el 57.2% (99) refirieron encontrarse medianamente satisfechos, el 24.3% (42) respondieron encontrarse insatisfechos y un 18.5% (32) indicaron encontrarse satisfechos. Por último, del grupo de usuarios es decir 75 usuarios que declararon haber recibido una buena calidad de servicio, el 62.7% (47) expresaron estar

satisfechos, el 18.7% (14) refirieron estar medianamente satisfechos y el 18.7% (14) indicaron estar insatisfechos.

Realizando la prueba estadística Chi-cuadrado se obtiene una significancia 0,000001($p < 0,05$) demostrado que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

Tabla 13

Calidad de servicio que se relaciona con la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	85	79,4	19	17,8	3	2,8	107	100,0
Regular	48	28,3	107	61,8	17	9,8	173	100,0
Buena	3	3,6	19	22,6	62	73,8	84	100,0
TOTAL	137	37,6	145	39,8	82	22,5	364	100,0

Fuente: Opinión de usuarios, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

$$X^2 = 248.882 \quad p = 0,000001$$

En cuanto a los resultados de la Calidad de servicio relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018, se aprecia que del grupo de usuarios es decir 107 usuarios que refirieron haber recibido una mala calidad de servicio el 79.4 % (85) manifestaron estar insatisfechos, el 17.8% (19) respondieron estar medianamente satisfechos y solo un 2.8% (3) opinaron estar satisfechos. Ahora del grupo de usuarios, es decir 173 usuarios que declararon haber recibido una calidad de servicio regular, el 61.8% (107) señalaron estar medianamente satisfechos, el 28.3% (49) indicaron estar insatisfechos y un 9.8% (17) de usuarios refirieron estar satisfechos. Por último, del grupo de usuarios es decir 84 usuarios que aseveraron haber recibido una buena calidad de servicio, el 73.8% (62) respondieron estar satisfechos, el 22.6% (19) indicaron estar

medianamente satisfechos y un 3.6% (3) expresaron estar insatisfechos. Y en general, la calidad de servicio que recibieron los usuarios encuestados que es el 100% (364), el 39.8% (145) señalaron estar medianamente satisfechos, el 37.6% (137) refirieron estar insatisfechos y un 22.5% (82) apuntaron estar satisfechos.

Por lo tanto, podemos mencionar que, a mayor calidad de servicio recibido, mayor es la satisfacción del usuario que acuden a consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz.

Realizando la prueba estadística Chi-cuadrado se obtiene una significancia 0,000001($p < 0,05$) demostrado que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

4.2. Prueba de Hipótesis

El procedimiento de la prueba de hipótesis se llevó a cabo teniendo en cuenta las hipótesis estadísticas, siguiendo el siguiente procedimiento:

Paso 1. Hipótesis estadística

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

Paso 2. Se determina el nivel de significación: $\alpha = 0,05$ equivalente al 95%

Paso 3. Se elige el estadígrafo de prueba: $\chi^2 = \sum \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$

Se trabajó con la prueba estadística no paramétrica del Chi-cuadrado, con un nivel de significación del 5% ($p < 0,05$). Esta prueba se utiliza cuando se quiere determinar si dos variables están relacionadas, cuando las variables son de naturaleza cualitativa, como es el caso del presente estudio. (Segnini, 2004, p.112).

Paso 4: Cálculos realizados con los datos de las tablas N° 10 a la tabla N° 13.

Paso 5. Regla de decisión: Rechazar la Hipótesis nula si el valor p es menor que 0,05 ($p < 0,05$). Para un nivel de confianza de 95%, que equivale a un nivel de significación de $\alpha = 0,05$.

Paso 6. Interpretación y/o conclusión.

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Pearson $p = 0.003$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018

4.3. Discusión

En relación al objetivo general, que es **determinar la calidad de servicio que se relaciona con la satisfacción del usuario**, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz; los resultados obtenidos evidenciaron que el mayor porcentaje de los encuestados, que representa el 61.8% de los usuarios, refirieron que la calidad de atención recibida fue regular y que en su mayoría se encuentran medianamente satisfechos con la atención recibida. Así mismo, se ha demostrado también que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consultorios externos. Hallazgos que se dan a conocer en la tabla 13. Los resultados obtenidos coinciden con la investigación realizada por **Pérez, A.** (2018) quien realizó su investigación en un hospital público de Lima; donde evidencia que la mayoría de los encuestados consideran que la calidad de servicio es de nivel regular (45.9%), y concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Con respecto al primer objetivo específico de **Identificar la calidad de servicio según la dimensión interpersonal**, que se presenta en la tabla 3; se demostró que el 43.1% de usuarios refirieron que hubo una mala calidad de servicio; resultados que coinciden con los obtenidos por **Maggi, W.** (2018) encontrando en su estudio insatisfacción de parte de los usuarios en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía; concluyendo que el servicio no brindaba la plena seguridad al paciente y la atención era deficiente con respecto a la calidez en el trato.

La información obtenida referente al segundo objetivo, de **identificar la calidad de servicio según la dimensión técnica**, que se reporta en la tabla 4, se evidencia que el mayor porcentaje 46.7% de usuarios; manifestaron que hubo una calidad de servicio regular. De igual manera los resultados obtenidos por **Javier, M. (2016)** son congruentes con los resultados de la presente investigación, ya que la autora identificó en lo técnico – científico un porcentaje alto de usuarios quienes calificaron con un nivel medio en la calidad de servicio recibida.

El tercer objetivo que corresponde a **Identificar la calidad de servicio según la dimensión del entorno**, la data se muestra en la tabla 5, apreciándose que el mayor porcentaje 47.5% de los usuarios manifiestan que hubo una calidad de servicio regular en el mencionado nosocomio. No coincidiendo a los resultados encontrados por **Calderón, R. (2018)** donde se evidenció una percepción de la calidad como muy buena y la dimensión mejor calificada fue la del entorno con un 80.2%.

En el cuarto objetivo de **Analizar la satisfacción del usuario, según las dimensiones expectativas y percepción**, mismas que se muestra en la tabla 7 y tabla 8. En la primera se da a conocer sobre la dimensión expectativa de la satisfacción, encontrándose que el 100% de los usuarios de consultorios externos que fueron encuestados, aseveran que, esperan una buena atención de servicio. En la segunda se informa que, en la dimensión percepción de la satisfacción, un 40.4% de los usuarios, manifestaron que se encuentran medianamente satisfechos, representando un porcentaje mayor en relación a la satisfacción percibida. Estos resultados son similares en la dimensión expectativa, con los hallazgos de **Rivera, G. (2016)** quien asevera que, el 93,6% de los usuarios externos tuvieron un alto nivel de expectativas sobre la atención de salud, y, posterior a la atención recibida

se halló que el 72,26% de los usuarios externos perciben una atención de nivel medio, resultados que también son congruentes con los plasmados en la tabla 8.

La información obtenida respecto al quinto objetivo **Relacionar las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario**, corresponden a las tablas 10, 11 y 12. Encontrándose que, en la calidad de servicio según la dimensión interpersonal relacionada a la satisfacción del usuario, un mayor porcentaje de encuestados opinaron haber recibido una mala calidad de servicio, y el 56.1 % de este grupo, manifestaron estar insatisfechos. Los resultados de la calidad de servicio según la dimensión técnica relacionada a la satisfacción del usuario, el grupo que representa el mayor porcentaje, percibieron una calidad de servicio regular y el 56.5% indicaron encontrarse medianamente satisfechos. De acuerdo con los resultados de la Calidad de servicio según la dimensión del Entorno relacionada con la satisfacción del usuario, el mayor porcentaje de este grupo recibieron una calidad de servicio regular y el 57.2% aduce encontrarse medianamente satisfechos. En estas tres tablas, realizando la prueba estadística Chi-cuadrado se obtuvo una significancia de 0,000001($p < 0,05$) demostrando que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

Fariño, J et al. (2018) realizaron un estudio sobre satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud, en sus resultados señalaron satisfacción con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; así mismo reportaron estar satisfechos con la atención del personal que labora en dichas dependencias; teniendo en cuenta la percepción del usuario los investigadores determinaron que, la calidad de la atención es media y en igual forma para la

variable satisfacción. Es necesario mencionar que, estos resultados no coinciden plenamente con el estudio que se realizó, ya que, en esta presente investigación, se halló insatisfacción en la dimensión interpersonal.

Quien también demuestra que la calidad de atención se relaciona significativamente es **Villacorta, C.** (2016) ya que en su estudio encontró que la calidad de atención fue alta, manifestando además que se encontraban satisfechos de la atención recibida tanto en la dimensión Técnica- Científica, dimensión del entorno y en la dimensión humana, demostrando que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio en la dimensión interpersonal de acuerdo a la opinión de los usuarios fue mala, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.
2. La calidad de servicio en la dimensión técnica de acuerdo a la opinión de los usuarios fue regular, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.
3. La calidad de servicio en la dimensión del entorno de acuerdo a la opinión de los usuarios fue regular, en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.
4. Analizada la satisfacción en la dimensión expectativa, los usuarios opinaron en su totalidad que esperan una buena atención; mientras que, en la dimensión percepción opinaron una mediana satisfacción en Consultorios Externos del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018,
5. Al relacionar la calidad de servicio en sus dimensión interpersonal, técnica y entorno con la satisfacción del usuario, se demostró que, existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, Consultorios Externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.
6. Realizada la prueba de hipótesis se demuestra que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.

RECOMENDACIONES

1. Los Directivos del hospital II EsSalud, Huaraz deben tomar como base los resultados de la presente investigación para que se implementen planes que conlleven a mejorar la calidad de atención, con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario y contribuir a elevar la calidad de servicio, que se brinda, así mismo, se debería implementar capacitaciones continuas al personal administrativo y asistencial en atención al usuario y /o cliente, para la mejora continua en la calidad de servicio a fin de lograr en el usuario su complacencia.
2. Los Profesionales de salud del Hospital II Essalud, Huaraz, también deben tener en cuenta los resultados obtenidos para que mejoren en primer lugar en la dimensión interpersonal, para lo cual debería recibir capacitaciones a nivel institucional y particular, enfatizando en la mejora de la calidad de servicio, además realizar estudios sobre motivación y formas de comunicación más afectivas para el trato con los usuarios, con la finalidad de facilitar la disponibilidad y un mejor acceso a los servicios que brinda la institución.
3. Al personal administrativo, mejorar en el trato interpersonal con los usuarios y compañeros de trabajo, prestando un servicio oportuno, en el menor tiempo y buen trato a los usuarios.
4. El personal de vigilancia y personal de limpieza de la institución, deben de ser capacitados en calidad de servicio, por ser el primer contacto directo con los usuarios, y así mantener la calidad de atención, desde su ingreso hasta su salida.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Atencio E y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 13(1), 175. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28013113.pdf>
- Berné, C. Múgica J. y Yagüe, M. (1996). *La Gestión Estratégica y los Conceptos de Calidad Percibida, Satisfacción del Cliente y Lealtad*. Economía Industrial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=139835>
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna* [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%c3%b3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Rundinguskín. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/introduccc3b3n-a-la-investigacic3b3n-en-cc-ss.pdf>
- Chávez, R. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>
- Condor, L. (2018). *Grado de satisfaccion de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UN. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf

- Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UN. <https://core.ac.uk/download/pdf/323347999.pdf>
- Costa, F. (2000). *Evaluación de la Satisfacción del Paciente*. Departamento de teoría Económica.
http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articulos-7318_recurso_1.pdf
- De los Ríos, C & Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), 128-137.
<http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Díaz R. (2005). La Calidad percibida en la Sanidad Pública. *Calidad Asistencial*, 20(1), 35-42. <https://www.elsevier.es/en-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-calidad-percibida-sanidad-publica-13070532>
- Donabedian, A. (1986). La Investigación sobre la Calidad de la Atención Médica. *Salud Pública de México*, 28(3), 327-340.
http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01D.pdf
- Donabedian, A. (1993). Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de la Atención. *Salud Pública de México*. México, 35(1), 94-97. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- Eduardo, C. (2015). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

Javier, M. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú Yungay* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UN. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3416/T033_43537028_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fariño, J et al. (2018). Satisfacción de Usuarios y Calidad de Atención en Unidades Primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1-4. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

García F. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes oncológicos en relación con el personal médico. *Rev Hosp Jua Mex*, 80(3), 155. <https://www.medigraphic.com/pdfs/juarez/ju-2013/ju133b.pdf>

Gavilán, I. et al. (2014). *Satisfacción del paciente post quirúrgico y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Higa Arakaki Satipo* [tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huanuco]. Repositorio Institucional UN. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2319/TEENF_Gavilan_Peralta_Irma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gilmore, C y Novaes, H. (1996). Manual de Gerencia de la Calidad OMS-OPS. *Serie HSP-UNI/Manuales Operativos PALTEX*, 3(9), 10-11.

file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf

Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014, diciembre). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

López, M. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*, El buzón de Pacioli. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en Salud, un primer paso para la reforma del sistema. *Revista Salud Uninorte*, 26(1), 144. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/76>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Informe anual del Sistema Nacional de Salud*.
https://www.sanidad.gob.es/ca/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/tablasEstadisticas/Inf_Anuar_SNS_2015.1.pdf
- Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*.
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-1.pdf
- Ministerio de Salud. (2011, 14 de julio). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Morán, G & Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*, Pearson.
<https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>
- Oliva, C. y Gloria, C. (2004). Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psyche*, 13(2).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.
[file:///C:/Users/INTEL/Downloads/P%C3%A9rez_SAC%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/INTEL/Downloads/P%C3%A9rez_SAC%20(1).PDF)
- Rivera, G. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de*

la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UN. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4986/Rivera_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, (3), 139. <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>

Segnini S. (2008). *Fundamentos de Bioestadística*, DOCPLAYER. <https://docplayer.es/148676415-Samuel-segnini-fundamentos-de-bioestadistica-ii.html>

Szwako A y Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013. *Rev. Salud Pública Parag.*, 7(2), 27. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>

Thompson, I. (2005, julio). *La Satisfacción del Cliente*. Promonegocios.net. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Urure, I. (2007). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UN.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1345/Urure_vi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villacorta, C. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2373>

ANEXOS



ANEXO 01

CUESTIONARIO

PRESENTACION:

Mi nombre es Liz Mery Caushi Aparicio, estudiante de la Maestría en GESTION Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, estoy realizando un estudio de investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO, CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL II EsSalud, Huaraz, 2018”, con el propósito de dar recomendaciones orientadas a brindar una atención holística, a fin de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en los consultorios del Hospital II EsSalud, Huaraz.

Ud. dará respuesta a las preguntas que se propone acerca de la calidad de servicio que ha recibido de parte del profesional de salud que labora en esta institución, es de carácter anónimo y confidencial. La información que Ud. brindará solo será utilizada para fines de la presente investigación, por lo cual se agradece su colaboración, esperando que responda con sinceridad las preguntas o ítems que se proponen.

INSTRUCCIONES:

A continuación, la respuesta será marcada con números de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas que se anuncian:

Ejemplo:

VARIABLES	Buena	Regular	Mala
• CALIDAD DE SERVICIO	3	2	1
• SATISFACCION			

3 = **BUENA:** Cuando Ud. observa que las actividades se realizan siempre para satisfacer sus necesidades.

2 = **REGULAR:** Cuando Ud. observa que las actividades se realizan frecuentemente para satisfacer sus necesidades.

1 = **MALA:** Cuando Ud. observa que nunca se realiza esa actividad.

I. DATOS GENERALES:

Edad.....

Sexo: M..... F.....

Grado de Instrucción:

Primaria Completa: () Primaria Incompleta: () Secundaria Completa: ()

Secundaria Incompleta: () Superior Incompleto: () Superior Completo: ()

Otros: ()

Tiempo de permanencia en consultorios externos:

Profesional de salud que realizó la atención en el consultorio externo:

Medico: () Enfermera: () Obstetra: () Psicólogo: () Odontólogo: ()

II. VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de Servicio.

N°	ASPECTOS A EVALUAR	BUENA	REGULAR	MALA
INTERPERSONAL				
1	¿La disponibilidad y facilidad con que Ud. encontró citas fue?			
2	¿El servicio que brindó el personal de informes que le orientó y/o explicó sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa fue?			
3	¿La puntualidad y el tiempo de espera para ser atendido por el profesional de salud fue?			
4	¿El respeto del profesional de salud a la cita programada para su atención fue?			
5	¿La amabilidad (cortesía), respeto y paciencia del profesional de consultorios externos en su trato con la gente fue?			
TÉCNICO				
6	¿La minuciosidad al examen físico y la atención al problema de que le brindo el profesional de salud fue?			
7	¿El tiempo necesario del profesional de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud fue?			
8	¿La explicación que le brindó el profesional de salud sobre su problema de salud o resultado de su atención fue?			
9	¿La confianza y seguridad que le brindó el profesional de salud que le atendió fue?			
10	¿La explicación que le brindo el profesional de salud sobre los procedimientos o análisis que le realizaran fue?			

11	¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del profesional de salud que lo atendió fue?			
12	¿La explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento y reacciones adversas al medicamento fue?			
13	¿La información que le brindó el profesional de salud de cómo cuidarse fue?			
ENTORNO				
14	¿Las medidas utilizadas para el respeto a su privacidad en el consultorio donde recibió su atención han sido?			
15	¿Los carteles, letreros y flechas para orientarse y llegar al consultorio donde será atendido han sido?			
16	¿Los equipos disponibles y materiales necesarios en el consultorio para brindar atención han sido?			
17	¿La comodidad y limpieza de la sala de espera del consultorio ha sido?			
18	¿La iluminación y ventilación del consultorio donde fue atendido ha sido?			

III. VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción.

Califique sobre la atención en el consultorio externo del Hospital II Es Salud – Huaraz

EXPECTATIVA: Lo que espera recibir como servicio				
Nº	Preguntas	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
1	La disponibilidad del profesional de salud para ayudarlo cuando lo necesita, espera que sea			
2	La puntualidad y el tiempo de espera para ser atendido por el profesional de salud, espera que sea			
3	El trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del profesional de salud que lo atiende, espera que sea			
4	El interés del profesional de salud por cumplir con sus necesidades y en			

	solucionar su problema de salud, espera que sea			
5	La confianza brindada por el profesional de salud para expresar su problema, espera que sea			
6	El dominio sobre el problema de salud, que demuestra el profesional de salud, espera que sea.			
7	La información y explicación del profesional de salud sobre los procedimientos a realizar o resultado de la atención, espera que sea			
8	Los equipos, materiales y tecnología usada, espera que sea			
9	La apariencia (limpieza y uniforme) del profesional de salud, espera que sea			
10	La infraestructura, el ambiente y la limpieza, espera que sea			
PERCEPCIÓN: Como Ud. ha recibido la atención.				
1	La disponibilidad del profesional de salud para ayudarlo cuando lo necesitaba ha sido.			
2	La puntualidad y el tiempo de espera para ser atendido por el profesional de salud han sido.			
3	El trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del profesional de salud que lo atendió ha sido.			
4	El interés del profesional de salud por cumplir con sus necesidades y en solucionar su problema de salud ha sido.			
5	La confianza brindada por el profesional de salud para expresar su problema ha sido.			
6	El dominio sobre el problema de su salud, que demostró el profesional de salud, ha sido.			
7	La información y explicación del profesional de salud sobre los procedimientos a realizar o resultado de la atención ha sido.			
8	Los equipos, materiales y tecnología usada han sido.			
9	La apariencia (limpieza y uniforme) del profesional de salud ha sido.			
10	La infraestructura, el ambiente y la limpieza han sido.			

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GESTION Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE
SALUD

Yo, por medio del presente acepto participar en el trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO, CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL II EsSalud, HUARAZ” **Que tiene como objetivo:** Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018. **Se me explico que** mi participación será exclusivamente para fines científicos que competen a la investigación en mención, asegurándome la máxima confidencialidad.

Declaro que se me ha explicado minuciosamente respecto al procedimiento a realizar que no presenta molestias ni inconvenientes, en caso se requiera el investigador aclarara mis dudas respecto a cada pregunta del cuestionario.

También he sido informado que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento que crea conveniente. **El investigador se compromete** en que todo momento se mantendrá el principio de confidencialidad.

Los beneficios del estudio será: Formular y diseñar programas de educación permanente orientada a contribuir con la mejora de la calidad de atención al usuario.

Firma del Entrevistado (a)

Huella digital

La Lic. Caushi Aparicio Liz Mery, agradece su participación.

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA DE INV.	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INV.	INSTR. DE COLECTA DE DATOS
CALIDAD DE SERVICIO RELACIONADA A LA SATISFACCION DEL USUARIO, CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL II EsSalud, HUARAZ, 2018	¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, consultorios externos, hospital II EsSalud, Huaraz, 2018?	Determinar la calidad de servicio relacionada a la satisfacción del usuario, consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018	Existe una relación de influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de consultorios externos, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2018.	Variable Independiente: Calidad de Servicio. Variable Dependiente: Satisfacción.	Investigación Aplicada: La investigación será aplicada porque se realizará en base a antecedentes y bases teóricas de estudios previos, los cuales permitirán dar respuesta al problema de investigación sobre Calidad de Servicio Relacionada a la Satisfacción del Usuario, Consultorios Externos, Hospital II EsSalud, Huaraz. Investigación Correlacional: La investigación será de tipo correlacional ya que tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables en estudio: calidad de servicio y satisfacción.	Técnica: Entrevista. Instrumento: Cuestionario estructurado tipo (escala Likert)

ANEXO 04

DETERMINACION DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”
ESCUELA DE POSTGRADO**

**“CALIDAD DE SERVICIO RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO, CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL II EsSalud, 2018”**

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación.

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.
3. La hipótesis es atingente (atingencia: Conexión, relación de una cosa con otra) al problema y a los objetivos planteados.
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems despiertan ambigüedades.
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La(s) hipótesis está formulada correctamente.

ANEXO 05

RESULTADO DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACION

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

Validez de Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Dra. Consuelo Teresa Valencia Vera	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Dra. Bibiana María León Huerta	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Dr. Dante E. Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mag. Yovanna Olivares Cordova	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mg. Yrma Soto Garcia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mag. Marcelo Arotoma Ore	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	6	6	6	6	6	6	6	6	48