



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Atención y satisfacción del usuario del
servicio de consultorio médico de Medicina, según
percepción de los pacientes del Hospital de Huaral,
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN

Gestión Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano

PERÚ - 2018

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidenta

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda
Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

Al señor Dios todo poderoso, dueño absoluto del universo, creador del Cielo y la tierra.

A mis padres Andrés y Bertha quienes en cada momento me alentaron a seguir con mis sueños de superación.

A mi querido esposo Juanjo por su motivación, inspiración, superación y felicidad, por estar conmigo en cada paso que doy.

A mis hijos Christian y Johanna, a enseñarle con el ejemplo, que con dedicación, entrega, si se puede lograr la meta que quieres alcanzar, A mi hermana Lola, durante esta etapa de estudio ha sido una linda experiencia de estudiar juntas afrontado cualquier adversidad .

Estrella

Agradecimiento

Al Dios Supremo por darme salud y la fortaleza espiritual que se necesita para salir adelante.

A mi familia que me apoyaron alentándome cada día, que si podía hacerlo, y aquí estoy.

A los profesores de la Maestría de Gestión Pública de nuestra Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos sus conocimientos, colaboración, orientación y aportes para el grado de la maestría y agradecer a título personal al profesor Mg. Santiago A, Gallarday Morales, por transmitir sus conocimientos e involucrándose en el desarrollo de nuestra tesis, dando de sí, su fortaleza y la paciencia para forjarnos en cada vez ser mejores profesionales y mejores personas.

Estrella

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 15979037, con la tesis titulada “Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo del 2017

DNI N° 15979037

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “ Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral,2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro.

Espero que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática en la calidad de atención y satisfacción del usuario en especial en los aspectos relacionados con la calidad técnica,satisfacción humana en el servicio del consultorio médico de medicina del hospital de Huaral.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, en el segundo capítulo se presenta el marco referencial, en el tercer capítulo se muestran la variable, el cuarto capítulo abordamos el marco metodológico y en a discusión de los resultados. En el quinto capítulo se desarrollan los resultados, las recomendaciones en el sexto capítulo y finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos

El Autor.

Índice de contenidos

	Página.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamento teórico	20
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	33
1.4.1 Planteamiento del problema	33
1.4.2 Formulación del Problema	34
1.4.3 Problemas específicos	34
1.5 Hipótesis	35
1.5.1 Hipótesis general	35
1.5.2 Hipótesis Específicos	35
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivos General	35
1.6.2. Objetivos Específicos.	36
II. MARCO METODOLOGICO	37
2.1 Variables	38
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3 Metodología	40

2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño	42
2.6 Población y muestra	43
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	44
2.8 Métodos y análisis de datos	48
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumento que mide la Calidad de Atención.

Anexo 3. Instrumento que mide la Satisfacción del usuario

Anexo 3. Confiabilidad

Anexo 4. Base de datos de las variables

Anexo 5. Artículo científico

Lista de tablas

		pág
Tabla 1.	Operacionalización de la variable calidad de atención	39
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción de usuario	40
Tabla 3.	Validez de los cuestionarios sobre	47
Tabla 4.	Confiabilidad del cuestionario	48
Tabla 5.	Niveles de calidad de atención en consultorio e medicina	51
Tabla 6.	Nivles de satisfacción del usuario del servicio de medicina	52
Tabla 7.	Distribución de frecuencia entre la calidad de atención en salud en el servicio del consultorio de medicina .	53
Tabla 8.	Distribución de frecuencia entre la calidad de atención técnica y satisfacción del usuario del consulde medicina	55
Tabla 9.	Distribución de frecuencia entre la calidad de atención inter personal y la satisfacción del usuario del HAH	56
Tabla 10.	Distribución de frecuencia entre la calidad infraestructura y satisfacción del usuario del serv.consultorio medicina	58
Tabla 11.	Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.	60
Tabla 12.	Grado de correlación y el nivel de significación entre la calidad de atención técnica y satisfacción del usuario	61
Tabla 13.	Grado de correlación y nivel de significación entre calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario.	62
Tabla 14.	Grado de correlación y nivel de significación entre calidad de infraestructura y la satisfacción del uuario.	63

Lista de figuras

	pág
Figura 1. Niveles porcentuales de calidad de atención	51
Figura 2. Niveles porcentuales de la satisfacción del usuario	52
Figura 3. Niveles entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina.	54
Figura 4. Niveles entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario del consultorio de medicina.	55
Figura 5. Niveles de calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario del consultorio de medicina	57
Figura 6. Niveles entre la calidad de infraestructura y satisfacción del usuario del servicio de consultorio de medicina	58

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general determinar la relación entre la “calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral- 2016”.

El enfoque de investigación es cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. Este estudio me permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian, quien señala tres componentes de la calidad traducidas como dimensiones calidad técnica, interpersonal y la infraestructura. La muestra estuvo compuesta por 110 pacientes que acuden a diario, para una atención médica en el consultorio médico del servicio de medicina. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario se aplicó una prueba piloto, de 23 pacientes que acuden para una atención médica, obteniéndose la Alfa de Cronbach igual a 0,612 para v1 y de 20 pacientes obteniéndose de 0.0517 para v2, luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0.

En el trabajo de investigación los resultados mas importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe moderada relación positiva entre las variables, hallándose una correlación de 0.671, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que se concluye que existe relación positiva entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral 2016.

Palabras clave: "Calidad de atención, satisfacción del usuario".

Abstract

The present investigation had as general problem to determine the relation between the "quality of attention and the satisfaction of the user of the service of medical doctor's office according to perception of the patients in the Hospital of Huaral-2016".

The research focus is quantitative, non-experimental design, type of descriptive study, transverse or transactional and correlational. This study allowed me to evaluate the quality of the external consultation service from the perspective of the user and relies on the conception of Donabedian, who points out three components of quality translated as technical quality, interpersonal and infrastructure dimensions. The sample consisted of 110 patients who attend daily for medical care in the medical office of the medical service. Data collection was carried out using the survey technique, whose instrument was the questionnaire. A pilot test was applied, of 23 patients who came for medical care, obtaining Cronbach's alpha equal to 0.612 for v1 and 20 patients obtaining from 0.0517 for v2, then the data were processed, making use of the statistical program SPSS version 20.0.

In the research work, the most important results obtained with the statistical test of Spearman's Rho, it is observed that if there is a moderate positive relation between the variables, being a correlation of 0.671, compared to (degree of statistical significance) $p < 0.05$, so we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, so we conclude that there is a positive relationship between the variables: quality of care and user satisfaction of the service of medical doctor's office of the hospital of Huaral 2016.

Key words: "Quality of care and satisfaction of the user".

I. INTRODUCCION

Introducción

La presente investigación trata acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, tiene por objetivo determinar el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina del consultorio Médico, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral- 2016.

La variable Calidad de atención se trabajó teniendo en cuenta tres dimensiones y la satisfacción de usuario tres dimensiones, el trabajo se desarrolló teniendo en cuenta el esquema de la universidad.

El desarrollo de la investigación se presentó teniendo en cuenta los siete capítulos que considera el esquema. En el capítulo I está referida a la introducción donde se exponen los antecedentes internacionales y nacionales, el marco teórico conteniendo las diferentes definiciones acerca de la variable así como la definición de los indicadores, se aborda en este apartado las respectivas justificaciones, el problema de investigación a partir de la realidad problemática, la formulación del problema general como los específicos, también se desarrolla los objetivos general y específicos, en el capítulo II se esboza el marco metodológico de la tesis, se desarrolla la definición conceptual y operacional de las variables en estudio; la metodología, el tipo de estudio y diseño, descripción de la población, muestra y muestreo y la forma del procesamiento de los datos obtenidos, que se utilizó para el desarrollo de la investigación, el capítulo III: está destinado al desarrollo de los resultados, el Capítulo IV permite exponer la discusión, a su vez las conclusiones se desarrollan en el capítulo V, mientras que en el capítulo VI se tratan las recomendaciones y en el capítulo VII las referencias bibliográficas, seguido de los respectivos anexos.

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres. (2000) realizaron su investigación *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México*, según la opinión de los usuarios, 2000. Objetivo: identificar y evaluar los factores que relacionan con la calidad de atención como en las consultas externas del sector público en el Estado de Hidalgo, México. Método de diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. Muestra por 9 936 encuestados, realiza un muestreo aleatorio entre las personas atendidas de julio de 1999 a diciembre 2000. La Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico. Dentro de los resultados se percibe como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los usuarios definen mala calidad de la atención, largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad en los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Ramírez. (2010) *Calidad de Atención en Salud. Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano*. Organización Panamericana de la Salud (OPS)/ y Organización Mundial de la Salud (OMS)-2010, investigación es descriptiva y correlacional, calidad de atención en la población indígena La Paz-Bolivia, zonas de centros de salud intercultural. Objetivo: centrar la relación entre el médico y el paciente. La calidad de atención es entendida una responsabilidad individual (no tratar adecuadamente al paciente, no hablar su idioma, etc.), es decir, los aspectos sociopolíticos que las condicionan. Su finalidad es incidir en la calidad de atención que se presta en los servicios de salud intercultural más antiguos: departamento de Potosí (ciudad de Potosí y Tinguipaya) y departamento de La Paz (la ciudad de El Alto, Patacamaya y provincia Bautista Saavedra).

De lo mencionado cabe señalar que la calidad de prestación de salud en centros de salud intercultural ubicados en el territorio de Bolivia, llegaron a la conclusión que la prestación del servicio acarrea en particular rular responsabilidad personalizada en relación a las variables sociopolíticas de aquellos centro de salud.

Del Salto. (2013) en su tesis *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario* que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 –Quito,Ecuador. Formuló un objetivo de medir el resultado de la atención en efectividad, eficiencia, percepción de la atención y satisfacción, Formula: diseño analítico transversal, población de 4822 pacientes,una muestra representativa de 391 pacientes. Mediante una encuesta de 20 preguntas, una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.832. y teniendo como resultado un 92.1%, hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p 0,000...$). Concluye, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p 0,000$).

Wong, García y Rodriguez. (2003) Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - 2003 en su tesis denominado *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002*, objetivo es analizar la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en servicios ambulatorios de salud en el Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) Matagalpa, en Noviembre 2002, con una población de 30 municipios mediante entrevistas a 1630 usuarios.

La información se recopiló a través de entrevistas guiadas con un cuestionario que incluye el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta entre otros., Concluyendo: con respecto al

tiempo de espera recibir la atención es de muy corta duración, esto genera insatisfacción.

Buitrago. (2007) en su tesis denominado *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez*, estudio descriptivo, objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayagüez, una muestra de 51 participantes. El instrumento para la colección de datos utilizado es el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica ocho factores: 1) respeto y cuidado, 2) efectividad y continuidad, 3) conveniencia, 4) información, 5) eficiencia, 6) comidas, 7) primera impresión y 8) diversidad de personal. Resultados demuestran que existe una relación significativa entre el trato del personal y la satisfacción. Se concluye, que las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa, pero sí los cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés como son: 1) conveniencia, 2) primera impresión, 3) respeto y cuidado y 4) efectividad y continuidad.

Según el autor, estableció un grupo de participantes con el objetivo de recolectar información sobre la prestación del servicio de salud en un hospital, utilizó como criterio clave ocho factores del the key quality characteristics for hospitals teniendo como resultado la importancia del trato personal hacia el usuario y su nivel de satisfacción.

Antecedentes Nacionales

Chávez de Paz, Ramos y Galarza. (2006) *Nivel de Satisfacción del cliente con el servicio dermatológico ambulatorio del Hospital Nacional dos de Mayo-Diciembre 2006*. Objetivo: Determinar nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos. Metodo:

Estudio descriptivo, transversal y observacional, realizó una encuesta de escala Likert teniendo como entrevistados a 88 pacientes. Resultados 76.1% refirió que era buena, 21.6% regular y 2.3 % mala, Concluyendo que la

satisfacción del paciente se recibe buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico, pero insatisfacción en la demora de la atención ($p=0-006$) atención médica atiende muy apurado ($p=0.004$) (p. 22).

Ninamango. (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Objetivo: describe las percepciones de la calidad de servicio de los pacientes que acuden diariamente para la atención externo de servicio de medicina. Método: Estudio descriptivo, transversal y observacional, no probabilística, muestra de 230 pacientes que acuden diariamente. Se realiza una encuesta de 22 preguntas en escala Likert para medir el nivel de satisfacción según las expectativas y las percepciones. Resultado: insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Concluye: insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones.

Huiza. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital Base Naval Callao, Octubre-Diciembre 2003*, Objetivo: determinar la satisfacción sobre la calidad de la consulta externa. Muestra de 260 pacientes que acuden a la atención , teniendo como resultado un un nivel de confianza muestral del 98% y un error de $e= 1,677$, se realiza mediante una encuesta de 22 preguntas según la escala de Likert, método de confiabilidad de Rho spearman (0,890), y la de Alfa de y Alfa de Cronback (0,854). Resultado: 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 %, e insatisfechos el 6,92 %. Concluyendo que la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad lidad , los porcentajes de satisfacción e intervalos de confianza dio como resultado que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Valores muy bajos fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de medicamentos según recetas médicas es de (47,31%).

De la Cruz (2014), en su tesis titulada: *Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar De Chorrillos*, investigación cuantitativo y descriptivo y transversal. Tiene como resultado que para la mayoría de usuarios externos la atención médica en el Consultorio Externo de Medicina General del PMCH fue regular, siendo mala para la quinta parte de los encuestados y catalogada como buena atención médica sólo por una sexta parte de los encuestados. Se concluye que las mujeres y los familiares percibieron mejor atención médica que los varones y los titulares, los encuestados señalaron como deficiencias en la atención médica a la falta de trato amable del médico y que éste no realiza el examen físico del paciente.

De lo mencionado manifesto que, se realizó una investigación a los usuarios encuestados llegando a la conclusión que sólo la sexta parte de los mismo percibieron una atención médica regular a diferencia de los varones, las mujeres detectaron mejor atención médica, en conclusión la calidad de atención fue deficiente, fue en trato recibido por los médicos a los pacientes.

Larrea (2015) cabe señalar que, en su tesis "*Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015*, Objetivo: determinar

el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre-noviembre del 2015. Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. Muestreo, 100 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción para establecer la calidad de la consulta externa. Resultado: 76.9% satisfechos con la atención, es decir adecuada calidad de atención. El nivel de satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de medicina es de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención. Concluyendo: las variables con mayor insatisfacción fueron el personal de informes mala orientación sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

Debo manifestar que, el autor busca realizar una encuesta de lograr el objetivo buscar el grado de la satisfacción y la calidad de atención teniendo como conclusión un buen porcentaje de buena calidad de atención de manera adecuada en la atención en consulta externa.

García (2013) en su tesis señala "*Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013*, Objetivos: Identificar la percepción y la expectativa de la atención recibida por los pacientes en los períodos marzo-abril 2013; entrevistados 192 usuarios Estudio descriptivo, transversal. Resultado 192 pacientes encuestados el 55% de los usuarios estaba insatisfecho con la calidad de atención, un 45% que indicaba satisfecho. Conclusiones: resultados obtenidos, es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; el respeto por su privacidad, buena comunicación y el sentirse escuchados, demostraron seguridad. Concluye trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas y disminuir el grado de insatisfacción según la evaluación en un 55% de todos los encuestados, a la satisfacción de los usuarios.

Debo manifestar que la calidad de atención debe estar relacionado con la satisfacción, en la practica no se da como se espera alcanzar, por ello

es muy importante realizar los procesos de evaluación en propia periódica, a fin de que exista una buena comunicación y en la capacidad de respuesta del profesional de salud, para cumplir el objetivo y disminuir las deficiencias, esto es un proceso.

1.2. Fundamento teórico .

1.2.1. Bases teóricas de la variable Calidad de atención

La Organización mundial de la Salud, define calidad en salud: como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de

riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud (p.23).

Según Aguirre (2004) la calidad de la atención médica consiste en otorgar

atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.

Minsa (2006) según Resolución Ministerial 519-2006/MINSA, señala; que, la

calidad de atención 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 para el usuario. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos. (p.10).

De lo mencionado puedo decir que la calidad de servicio indudablemente va a depender de todo un grupo involucrada en la atención asistida y los elementos que hace el paciente salga satisfecha de la atención, habiendo sido testigo de la mejor manera.

Donabedian (1980) define que la: Calidad de la atención es aquella que

se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes, asimismo señala dos dimensiones: una, dimensión técnica, y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. 2ª dimensión incluye una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico. (p.14),

De lo mencionado señala que, la calidad es aquella conducta que el usuario espera recibir en relación al máximo nivel de bienestar tras realizar una comparación entre ganancias y pérdidas durante el proceso de atención al usuario, es la definición de Donabedian en la cual determina la existencia de dos dimensiones (técnica interpersonal) respecto a prestador del servicio y quien lo recepta.

Serna (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que, una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos..De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (p.19)

Donabedian (1984) Calidad de la atención médica, consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. Obtener el máximo beneficio con el mínimo de riesgos, a través de la utilización adecuada del recurso y tecnología vigente, para lograr la satisfacción de las expectativas del paciente, del proveedor del servicio y de los directivos, en un marco de democracia, . Tiene tres componentes: la atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente (comodidades) en el que se lleva a cabo el proceso de la atención; y que la exploración "empírica" de la experiencia de cada día, con el fin de extraer de las opiniones expresadas por pacientes, médicos y administradores, los juicios que comparten sobre la calidad, así como aquellos en los que difieren, quizá sea una forma de empezar a traducir las grandes abstracciones de la formulación inicial de los conceptos, en los atributos más detallados de la atención que van a representar su calidad . (p 113.).

Cabe señalar que, Donabedian la calidad, describe como la aplicación de la tecnología médica que busque la maximización del provecho a la salud sin que ello implique el aumento de riesgos. Este balance de provecho y riesgos se ubican en un punto por el cual el grado de calidad se obtendrá con el balance más favorable a los usuarios del servicio a través del uso adecuado de recursos medica y la tecnología médica. Existen 3 elemento la calidad de atención médico, los cuales son: la atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente, siendo el ultimo componente el escenario idóneo para rescatar muestras y opiniones de personas que utilizan los servicios médicos y con ello determinar el nivel de calidad del mismo.

Delgado (2010) desde su perspectiva la Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil, los aspectos relacionados con la calidad técnica del personal de salud, no sólo son percibidos y significados por el personal de salud, sino que muchos usuarios construyen y describen la calidad desde esa categoría. Esta la perciben en la competencia del médico cuando hace exploración física o clínica, cuando utiliza ayudas diagnósticas tecnificadas. (p.533).

El autor señala que, los marcos teóricos que versen sobre la temática de la satisfacción de usuarios es reducida, que ello es la consecuencia de la comparación entre experiencias y percepciones propias de los usuarios, ello por un lado, por otro lado se encuentran los objetivos y las expectativas que ellos esperan recibir del servicio de salud. Tras lo expuesto, el autor determina un concepto en el que afirma que la satisfacción de usuarios representa y un estado mental de los mismos a sus necesidades frente al deseo por satisfacer necesidades u obtener información.

Dimensión de la variable Calidad de atención

Donabedian (1990) Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.

Calidad lo describe cuando dice; que la calidad está en el corazón y el alma de la personas,

Deming (1990) dice que la calidad comienza y termina con el cliente, ya que sin clientes no hay organización, ni empresa, ni institución.,

Donabedian empieza a relacionar la calidad y cantidad de la atención, beneficios y riesgos, calidad técnica y calidad interpersonal, y el ambiente en el momento donde se lleva acabo la atención

De lo mencionado puedo decir que la calidad de servicio indudablemente va a depender de todo un grupo involucrada en la atención asistida y los elementos que hace el paciente salga satisfecha de la atención, habiendo sido testigo de la mejor manera.

Primera dimensión: Calidad técnica

Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios

posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. (p.691).

Este proceso se divide a su vez en lo que denomina tratamiento técnico” dimensión en la que la relación entre las características del proceso de atención y sus consecuencias está determinada en abstracto, por el lado de la ciencia y la tecnología médica en cualquier momento dado” (p.249)

Según mi opinión ,la calidad conlleva la obtención de los mayores beneficios de la atención medica en un balance con los menores riesgos posibles

para usuario del servicio médico, es la conclusión de Donabedian y determina que la calidad conlleva 2 dimensiones: la técnica y la interpersonal. El uso de la ciencia y tecnología permiten la maximización de la prestación del servicio médico en relación a la obtención de mayores beneficios, mitigando los riesgos posibles.

Wong (2003) La calidad técnica es la aplicación a la ciencia y tecnología de

salud de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio favorable de riesgo y beneficio. Incluye que el prestador de servicio de salud, cuente con conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportuno de conformidad con las necesidades del paciente.

Segunda dimensión: Calidad Interpersonal

Donabedian (1984), expresa los valores y normas socialmente definidas que

regulan la interacción de los individuos, en general y en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de las profesiones relacionadas con la salud y por las expectativas y aspiraciones de los pacientes en forma individual. se mide por el grado de apego a los valores, normas, expectativas y aspiraciones. Por otro lado, en la medida que el proceso interpersonal contribuye al fracaso o al éxito de la atención técnica, ayuda a proporcionar equilibrio entre los beneficios y riesgos que derivan la atención. Que alude que derivan a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. (p.691).

Tercera dimensión: Calidad Infraestructura

Donabedian (1984) dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del

ambiente físico. Que incluye las características del lugar, condiciones físicas, limpieza, iluminación, y ventilación del ambiente.

Señala que la satisfacción del usuario depende de la calidad brindada de los servicios así como de sus expectativas. El paciente expresa satisfacción cuando los servicios brindados alcanzan o superan sus expectativas. Las expectativas del paciente pueden ser bajas o pueden tener acceso limitado a los servicios, por lo que puede resultar satisfecho al recibir servicios relativamente deficientes.

La creación de infraestructura física para extender la cobertura de los servicios de salud, frecuentemente no ha tenido una aplicación real en realidades como la nuestra con poca planeación, diseño, construcción, equipamiento y mantenimiento. Debido a la necesidad de atender situaciones de “emergencia” muchas veces se han tenido respuestas inmediatas en este campo, con actividades que si bien han facilitado soluciones en situaciones críticas solo han contribuido muy poco al desarrollo de la capacidad local con eficiencia para el manejo de inversiones en infraestructura física. Paralelamente, los recursos físicos en salud y la infraestructura sufren un progresivo deterioro que exigen mantenimiento constante que aseguren la correcta operación e incrementen la confiabilidad de los mismos. (p.691).

Se entiende que, cuando se brinde una buena calidad de la prestación del servicio médico al usuario, sus comodidades, beneficios aumentan, ello puede trasladarse al ambiente físico en el cual se sitúa el usuario, de esta manera. Además, la infraestructura física utilizada en las instalaciones del centro de salud no ha contribuido con la realidad de los mismos, mostrando falta de planificación, diseño, entre otros. Por otro lado, es importante destacar que los recursos médicos y la infraestructura física requieren tratamiento para incrementar los niveles de confiabilidad en los usuarios.

1.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción del usuario

MINSA (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R M. 527-2011/ señala que,

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de los monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad. (p.8).

La satisfacción del cliente puede determinar:

El hecho de que el usuario procure o no procure atención.

El lugar al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y

El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás .

MINSA(2011) el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para

la atención de buena calidad como la competencia técnica, señala que, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (p.71).

El usuario relaciona la buena calidad de atención con elementos propios de la actividad de los operadores de salud como el buen trato, el tiempo de espera, su acceso al servicio y principalmente obtener el servicio que espera, por esa razón los operadores y empleados del servicio de salud deben preponderar dar un buen servicio y cubrir los estándares de calidad, así como también cubrir otros aspectos esenciales intrínsecos como respeto y el trato equitativo entre los usuarios .

Donabedian (1966) propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de

tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. (p.45)

Delbanco y Daley (1966) refieren que, la satisfacción del usuario es uno de los

resultados más importante en cuanto a servicios que se brinda de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

El hecho que el usuario procure o no procure atención. El lugar al cual acuda para recibir atención. El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios. - El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios. El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios. - El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Cantú (1966) señala que, la calidad de servicio o satisfacción del usuario es

más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta , se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como “los momentos de la verdad”. Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Debo manifestar al respecto , Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

Dimensión de la variable satisfacción del usuario

Primera dimensión: Satisfacción Humana

MINSA(2011) referida a los derechos al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella;

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido por el usuario interno;

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Etica, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. (p,30).

Segunda dimensión : Satisfacción Técnico-Científica

MINSA(2011), para el Ministerio de Salud, la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; Conseguir mejoras en la salud, mejorando el impacto de la morbilidad sobre un grupo poblacional definido

Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales .

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados;

Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, si paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. (p,38).

Tercera dimensión : Satisfacción de Entorno de la Calidad

MINSA(2011), según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (p,42)

De acuerdo con el Ministerio de Salud, el espacio del tratamiento de la calidad se refiere al otorgamiento de facilidades que la entidad pública propia del sector, brinda con el objetivo de mejorar la prestaciones de los servicios médicos y propiciar un incremento en la percepción de los usuarios sobre los costos que deben asumir en el marco de la razonabilidad y sostenibilidad. Además, implica que los usuarios reciban niveles elementales de comodidad, limpieza, ambientación y otros elementos de confianza.

1.3. Justificación

En los últimos años se perciben cambio importante en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es el resultado de la atención en salud se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención que recibe, medida en términos de satisfacción. Las características de la atención de salud deben ser la centralidad en la persona, la integralidad, integración y la continuidad de la asistencia, con un punto de acceso sistemático al sistema sanitario para que los pacientes y quienes les atienden puedan entablar una relación duradera basada en la confianza; es una relación directa entre cada individuo, su familia, la propia comunidad y un determinado miembro de la plantilla de salud.

En nuestro Distrito de Huaral viene percibiendo el incremento de los centros de salud , y una serie de problemas en forma negativa en la demanda de los pacientes. Como de los problemas más resaltantes que se puede observar es la calidad de atención que incide en forma directa en la satisfacción de los usuarios. Por esta razón se ha visto por conveniente realizar esta investigación para poder determinar la calidad de atención de los servicios de salud que son de gran importancia para fidelizar a sus usuarios con infraestructura adecuada personal bien capacitado, higiene, buenas estrategias de organización. De esta

forma los usuarios tendrán una buena satisfacción y preferencia en los Hospitales que tienen mejor calidad de servicio.

Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación es fundamental, porque permite al personal de salud, buscar tomar conciencia respecto de la importancia de la calidad de servicio de atención al paciente por las entidades prestadoras de salud y la relación que tiene con la satisfacción del usuario y razón por la cual es pertinente el estudio de las variables involucradas en esta acción, puesto que de ellas dependen ver su relación para así brindar un servicio cada vez de mayor calidad, contribuyendo a su vez al mejoramiento de la calidad del servicio en nuestro distrito. La Calidad en la prestación de los servicios es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas. Permitirá utilizar estrategias adecuadas, pertinentes y promover el conocimiento con el fin de mejorar la calidad de atención de acuerdo a la información obtenida y procesada, permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias ya existentes.

Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación se utiliza métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales, obtendremos los resultados de la investigación. Por otro lado la información recogida nos va a permitir diseñar, formular y reorientar los conocimientos en cuanto a la calidad de atención y la satisfacción percibida de parte del usuario en el servicio del Consultorio de Medicina del Hospital de Huaral, 2016.

Justificación Legal

El presente trabajo se sustenta en los siguientes fundamentos jurídicos, además permitirá afianzar la administración pública a través de la aplicación de normativas de forma coherente y congruente en el desarrollo de las acciones.

Ley 26842 Ley General de Salud

Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud, su reglamento y demás normatividad concordante del sector.

Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado.

Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, que aprueba el documento técnico de Sistema de gestión de la calidad en salud.

1.4 Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

Existiendo diversos problemas en el sistema asistencial, y por consiguiente quejas en forma diaria de parte de los pacientes, por contar con las largas colas de todos los días, y poder lograr un turno de atención, en el trámite de poder facilitar de mejorar la atención de los pacientes, y observamos que los usuarios que solicitan ser atendidos de inmediato, años y tras años, no ha sido posible mejorar a dar soluciones que efectivamente no se encuentran involucradas los de la administración, con la finalidad de mejorar el tiempo de espera, trato al paciente, estar involucradas en el problema del paciente, y existiendo la gran demanda de atención cada vez se hace engorrosa, muchas veces se arriesgan asistiendo al hospital en los horarios no correspondiente, es decir haciendo amanecidas en forma innecesarias atentando muchas su integridad.

Este problema es el eje central de la investigación, este concepto involucra la imagen que el Hospital proyecta al exterior y la mejora continua de servicio. La importancia que este término ha alcanzado en las hospitales de salud en los últimos años han sido tal, que estas organizaciones se han visto en la necesidad de implementar estrategias de calidad a fin de proporcionar no solo un servicio

óptimo sino satisfacer las necesidades de los usuarios y convirtiéndose en una ventaja competitiva de recurso valioso para conseguir pacientes .

En el Hospital San Juan Bautista de Huaral, una de las áreas más críticas es el área de Consultorios Médicos en el Servicio de Medicina, es el que recibe la mayor cantidad de usuarios con diversidad de patologías, específicamente el servicio de medicina, para una mayor calidad de atención al usuario de la provincia de Huaral, así mismo se han observado que se han incrementado las quejas de los usuarios externos sobre los servicios de salud ante los avances de los sistemas, para ello se tratará de indagar hasta que punto buscaremos las mejora de atención al usuario y superar tal deficiencia.

1.4.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

1.4.3. Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral.

Problema específico 2:

¿Cuál es la relación entre la calidad interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

Problema específico 3:

¿Cuál es la relación entre la calidad infraestructura y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Específicas 1:

Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016.

Hipótesis Específicas 2:

Existe relación entre la calidad interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

Hipótesis Específicas 3:

Existe relación entre la calidad infraestructura y la satisfacción del usuario, del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la calidad interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la calidad infraestructura y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?

II. Marco metodologico

2.1. Variables:

Identificación de Variables

Definición conceptual

Variable 1: Calidad de atención

Donabedian (1990) Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.

Calidad lo describe cuando dice; que la calidad está en el corazón y el alma de la personas,

Empieza a relacionar la calidad y cantidad de la atención, beneficios y riesgos, calidad técnica y calidad interpersonal, y el ambiente en el momento donde se lleva acabo la atención

Variable 2: Satisfacción del usuario

MINSA (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R. M. 527-2011/ señala que,

La satisfacción del usuario es el indicador mas utilizado y expresa un juicio de valor subjetiva de la atención recibida, los métodos que existen para recopilar información de los usuarios son las encuestas., ello nos permitirá detectar a los resultados obtenidos y desarrollar acciones.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

(p.8)

2.2. Operacionalización de variables:

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Calidad de atención

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Escala</i>	<i>Nivel y Rango</i>	<i>total</i>
	Conocimientos			Alto(22-30)	
Calidad	técnicos	6		moderado(14-21)	(54-84)
técnica					(85-115)
	Habilidades		Siempre	Bajo(6-13)	(23-53)
	Equidad atención				
	atención		Frecuentemente	Alto(34-35)	
Calidad	Respeto y cordialidad humana	9	Alguna vez	Moderado(22-33)	
interpersonal				bajo(9-21)	
	Condiciones físicas del ambiente		Rara vez	Alto (30-40)	
Calidad	disponibilidad de materiales, insumos	8	Nunca	Moderado(19-29)	
infraestructura				bajo(8-18)	

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Escala</i>	<i>Nivel y Rango</i>	<i>total</i>
Satisfacción humana	Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona.	6	Muy	Alto(22-30)	(47-73)
			satisfecho	moderado(14-21) Bajo(6-13)	
Satisfacción técnica científica	Información completa veraz y oportuna. Respeto a la orden de llegada	8	Satisfecho	Alto(30-40)	(74-100)
			Poco	moderado(19-29)	
Satisfacción Entorno de la Calidad	Efectividad, eficiencia eficacia, continuada	6	satisfecho	alto(22-30)	
	Comodidad, ambientación de los consultorios Iluminación de ambiente	6	Insatisfecho	Moderado(14-21) bajo(6-13)	

2.3. Metodología:

En el presente estudio de investigación se aplicó el método científico, a lo cual Sanz(citado por Carrasco 2009, pag 311, señala que “el método científico es un conjunto de procedimientos que son de utilidad para verificar o refutar hipótesis o proposiciones sobre hechos o estructuras de la naturaleza”.

Según Gómez (2012),el método es una forma de ordenar y estructurar el trabajo” (p.6),y para Ruiz (2007),”es un procedimiento general para obtener de una manera más precisa el objetivo de la investigación,dependiendo de la problemática que se vaya a estudiar se determina el tipo de investigación”(p.6).

2.4. Tipo de estudio:

Investigación descriptiva

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se reseñan hechos, situaciones y características de un objeto de estudio, además es de tipo explicativa ya que se estudia el porqué de los fenómenos o situaciones analizando las causas y efectos entre las variables. En este caso se estudia la problemática de un hospital de salud en las áreas de consultores externos en la atención al usuario, mediante la implementación del Modelo desarrollado por Donabedian (1989) "Padre de la Calidad en Salud" que definió la calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y tecnología avanzada.

Del nivel descriptivo, al respecto Hernández, Fernández y Bautista (2010) manifiestan al respecto lo siguiente "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos o comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis (p.80)

Investigación básica

La investigación que presento es básica de nivel correlacional. Es básica porque buscará un mayor conocimiento sobre la relación entre las variables propuestas: Calidad de atención y satisfacción del usuario, percibidas en la atención en el servicio de consultorios médicos de Medicina del hospital de Huaral.

La investigación a desarrollar es de tipo cuantitativa y por ser su alcance descriptiva estudia hechos y eventos que caracterizan de la realidad, en proceso activo sistemático y riguroso haciendo a describir e interpretar los fenómenos o hechos de la realidad. según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron: "Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (p, 4).

Desde el punto de vista de Hernández (2010) los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).

Investigación correlacional

El presente proyecto de investigación es correlacional dado que el objetivo general es determinar la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario según percibidas en la atención en nuestro hospital de Huaral 2016.

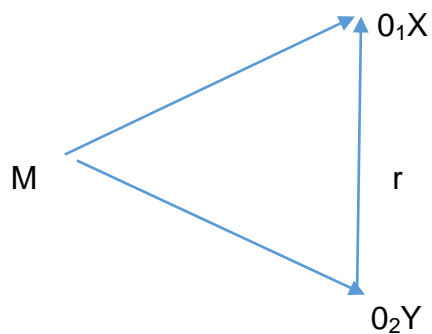
De acuerdo con Vara (2010):Ésta es una investigación asociativa de encuesta. Asociativa por que mide el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Tiene un valor explicativo parcial entre menos variables estén correlacional. De encuesta por que utiliza generalmente el diseño de encuestas para describir las características de una población. (p. 253).

Diseño

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional. “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 191).

Es no experimental dado que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). graficamnte se denota:



Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 1984)

Dónde:

M : Muestra de estudio

X : Calidad de atención

Y : Satisfacción del usuario

O₁ y O₂ : Puntuaciones de las variables

r : Correlación

2.6. Población y muestra:

Población

La población del presente estudio está constituido aproximadamente de 2840 atenciones en forma mensual específicamente en el servicio de medicina en forma mensual, que son atendidos de manera directa e indirecta a la atención ambulatoria de pacientes, específicamente en el servicio de medicina que acuden diariamente.

Muestra

La muestra seleccionada es intencional no probabilística debido a que el estudio está dirigido a los pacientes que acuden y se atienden en el servicio del consultorio de medicina, siendo mi muestra de 110 pacientes.

Para Hernández (2010) las muestras no probabilísticas pueden también llamarse muestras dirigidas, pues la elección de casos depende del criterio del investigador.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario que será aplicado a la muestra conformada a los pacientes que acuden a una atención ambulatoria a la población muestra con escala de medición de las variables tipo Likert.

Instrumento

En la investigación se ha utilizado como instrumento una encuesta. Es un conjunto de preguntas preparadas sobre los hechos y aspectos que interesan en nuestra investigación de la variable calidad de atención.

Este instrumento consta de 23 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo likert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como a) siempre=5, frecuentemente=4, alguna vez=3, rara vez=2 y Nunca=1. asimismo teniendo como dimensión a la calidad técnica, (6 ítems), calidad interpersonal(9 ítems) y calidad infraestructura(8 ítems) .

Y finalmente se solicitará las opiniones y sugerencias acerca de la variable satisfacción del usuario recibido a 110 pacientes del hospital de Huaral con 20 preguntas con cuatro alternativas de respuestas como muy satisfecho=4, satisfecho=3, poco satisfecho=2, insatisfecho=1, teniendo como dimensión satisfacción humana(6 ítems), satisfacción técnico-científica (8 ítems) y satisfacción entorno de la calidad (6 ítems) ver anexo.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

En este proceso los resultados obtenidos de la observación realizada estarán sometidos en un análisis de las variables las que serán validadas por un juicio de expertos constituidos por dos metodológicos y un temático.

Para Hernández (2010), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201).

Tamayo y Tamayo (1998) señala que; validar es “ratificar cualitativa y/o cuantitativamente un dato” (p.224). Con la finalidad de obtener un resultado que pudiera ser calificado científica como tal.

La validez de los instrumentos utilizados en esta investigación fueron sometidos al criterio de un grupo de expertos, integrado por profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaran la aplicabilidad del cuestionario.

Instrumentos

Ficha técnica

Nombre Original Calidad de atención

Autora Br: Estrella L.Minaya Torres de Ossio

Procedencia Hospital de Huaral y SBS.

Objetivo

Determinar el nivel de la calidad de atención del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016

población

pacientes

Duración

Se utilizará un tiempo aproximado de 20 minutos

Significación

La encuesta está referida a determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico ,según percepción de los pacientes del hospital de Huaral, 2016.

estructura La escala consta de 23 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como a) siempre(sa)=5, frecuentemente(f) =4, alguna vez(av)=3, rara vez (rv)=2,y nunca (n)=1.Asimismo, la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la relación..

Escala Lickert, es un conjunto de ítems ,presentado en forma de afirmaciones o juicios ,ante los cuales se pide la reacción de los sujetos,las afirmaciones pueden tener dirección favorable o positiva o desfavorable o negativa.

Ficha técnica

Nombre Original Satisfacción del usuario

Autora Br: Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio

Procedencia Hospital de Huaral

Objetivo Determinar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016.

Población Pacientes

Duración Se utilizará un tiempo aproximado de 20 minutos

Significación La escala está referida a determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico ,según percepción de los pacientes del hospital de Huaral, 2016.

estructura La escala consta de 20 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert, y cada ítem está estructurado con cuatro alternativas de respuestas, como a) muysatisfecho =4, satisfecho=3, poco satisfecho=2, insatisfecho=1, Asimismo,

la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la relación teniendo como dimensión satisfacción humana(6 ítems), satisfacción técnico-científica(8 ítems) y satisfacción entorno de la calidad (6 ítems)

Escala Lickert, en un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

Tabla 3

Validez de los cuestionarios sobre calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital de Huaral 2016.

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Mg.Santiago A.Galladay	Hay suficiencia	Es aplicable
Dr.José V.Quispe Atúncar	Hay suficiencia	Es aplicable
Dr.Flores Sotelo William S.	Hay suficiencia	Es aplicable

Prueba de confiabilidad

Según Hernández (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 23 pacientes para la variable 1 y 20 pacientes para la variable 2 . Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 20.0.

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios médicos de medicina, hospital de Huaral 2016.

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
calidad de atención	0,612	23
Satisfaccion del usuario	0,517	20

Como se observa en la tabla 4, las variables en estudio tienen coeficientes de Cronbach 0,612 y 0,517 respectivamente, valores que hacen confiable al instrumento.

2.8. Métodos de análisis de datos:

En primer lugar, se procederá a encuestar a la población - muestra conformada por pacientes que acuden a los servicios de consultorio médico de medicina del Hospital de Huaral se especifica en el ítem de población muestra. En sesión de 20 minutos aproximadamente, se desarrollará el instrumento de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de investigación. Con los cuestionarios aplicados se procederá a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel para contar con una base primaria.

Finalmente, se analizarán los datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 20.0 en español para obtener los resultados de la investigación, los cuales serán mostrados mediante tablas y gráficos, con su correspondiente Rho de Spearman, interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Rho de Spearman, El coeficiente de correlación por rangos es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que

entre los objetos o individuos pueden establecerse un orden jerarquico para las series . (Avila, 2010,p,225)

Prueba hipótesis:Para Torres(1997), la Hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o mas variables para explicar, si es posible predecir probalísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema.

Nivel de significación: si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error.

III: RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable de la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral en el nivel recuperativo del Hospital de Huaral, el cual se transformarán en niveles y rangos para el proceso de interpretación y posteriormente la prueba de hipótesis.

Tabla 5

Niveles de la calidad de atención del servicio de consultorio médico de medicina

Calidad de atención				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	95	86,4	86,4	86,4
Moderado	6	5,5	5,5	91,8
Alto	9	8,2	8,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

del hospital de Huaral.

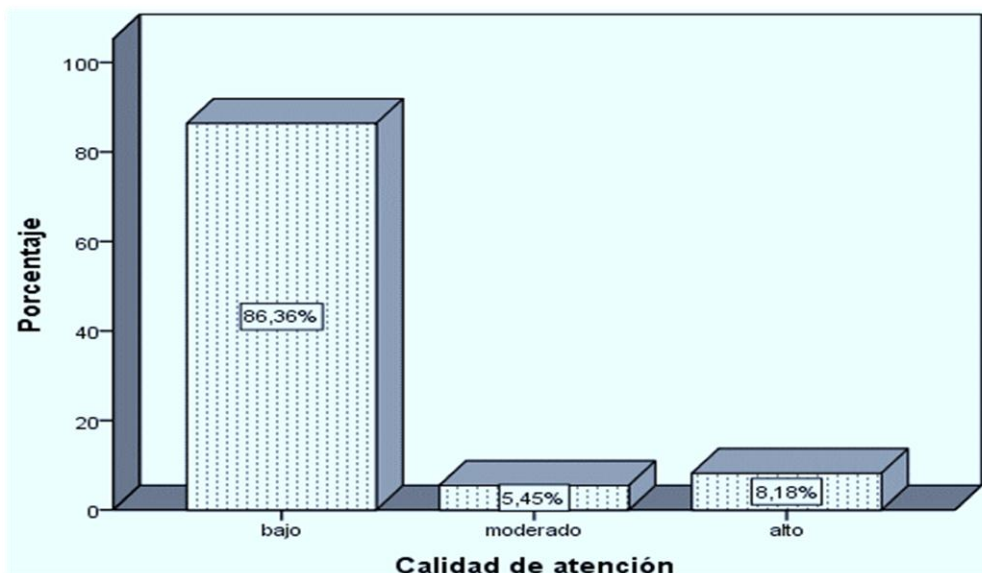


Figura 1. Niveles porcentuales de la calidad de atención de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado que se observa en la tabla 5 y figura 1, se tiene que el nivel de la calidad de atención en los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de los cuales se tiene ue el nivel es de baja calidad la atención de los servicios de consultoría de medicina con un 86.36%, así mismo se tiene al 5.45% de los encuestados que manifiesta que el nivel es moderado y el 8.18% de los encuestados manifiestan que el nivel es alto la calidad de atención en los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Tabla 6

Niveles de la satisfacción del usuario del servicios de consultorios médico de medicina del hospital de Huaral

Satisfacción del usuario				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
bajo	91	82,7	82,7	82,7
moderado	6	5,5	5,5	88,2
alto	13	11,8	11,8	100,0
Total	110	100,0	100,0	

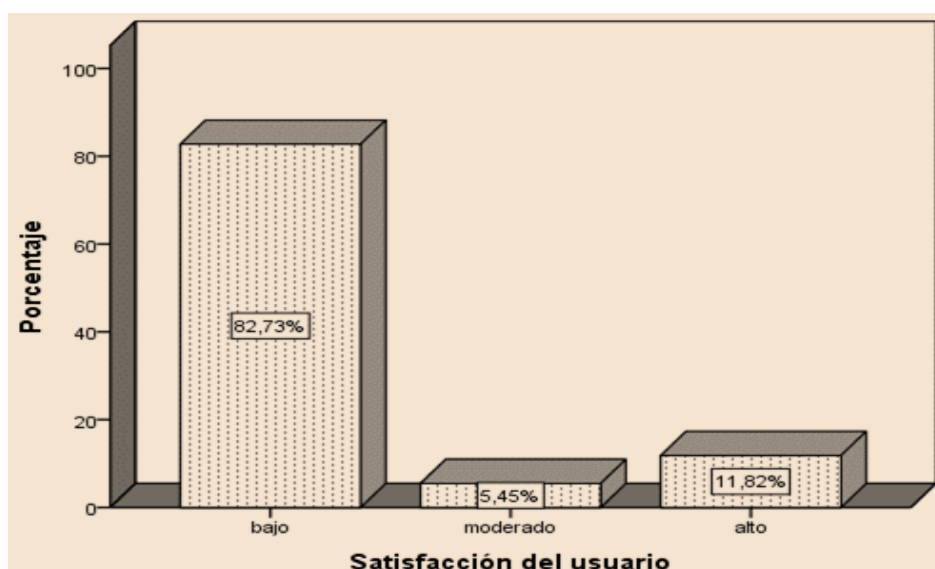


Figura 2. Niveles porcentuales de la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Asimismo, se tienen los niveles que se muestran en la tabla 6 y figura 2, en cuanto al nivel de la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, donde el 82.73% de los encuestados perciben que el nivel es bajo la satisfacción del usuario, así mismo se tiene al 5.45% perciben que el nivel es moderado y el 11.82% manifiestan que el nivel es alto la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Resultados comparativos entre las variables de estudio

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Resultado general de la investigación

Tabla 7

Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

		Tabla cruzada Calidad de atención *Satisfacción del usuario				
		Satisfacción del usuario			Total	
		bajo	moderado	alto		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	79	5	11	95
		% del total	71,8%	4,5%	10,0%	86,4%
	Moderado	Recuento	4	1	1	6
		% del total	3,6%	0,9%	0,9%	5,5%
	Alto	Recuento	8	0	1	9
		% del total	7,3%	0,0%	0,9%	8,2%
Total		Recuento	91	6	13	110
		% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%

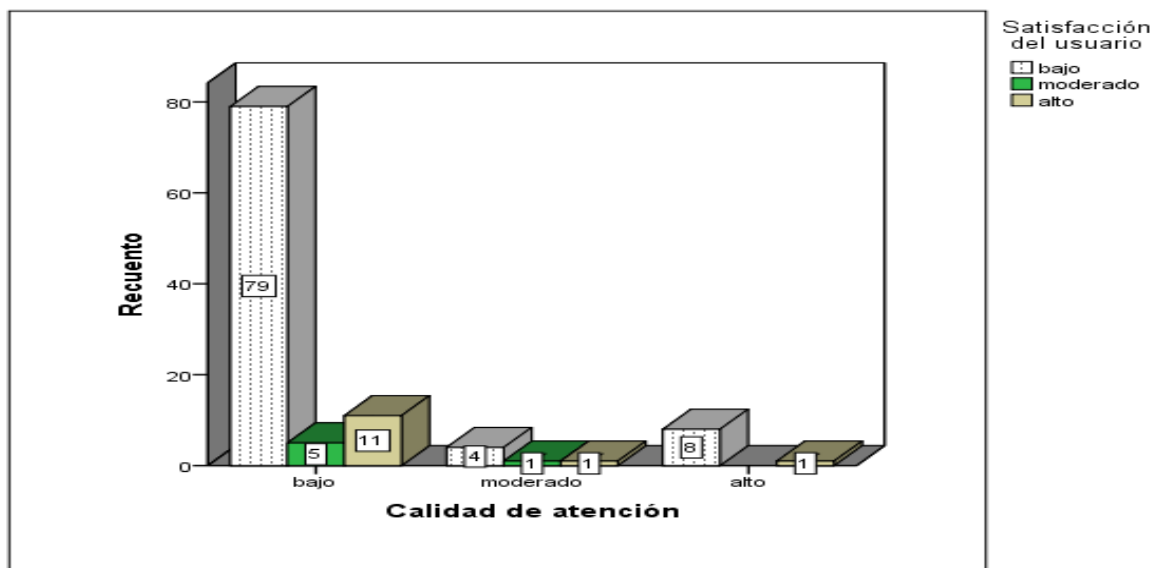


Figura 3. Niveles entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

De la tabla 7 y figura 3, se observa el nivel entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 71.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad de atención es bajo, así mismo se tiene al 0.9% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en moderado y el 0.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

3.1.1. Resultado específico entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	moderado	alto		
Calidad Técnica	Bajo	Recuento	54	3	5	62
		% del total	49,1%	2,7%	4,5%	56,4%
	Moderado	Recuento	10	2	4	16
		% del total	9,1%	1,8%	3,6%	14,5%
	Alto	Recuento	27	1	4	32
		% del total	24,5%	0,9%	3,6%	29,1%
Total	Recuento	91	6	13	110	
	% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%	

de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

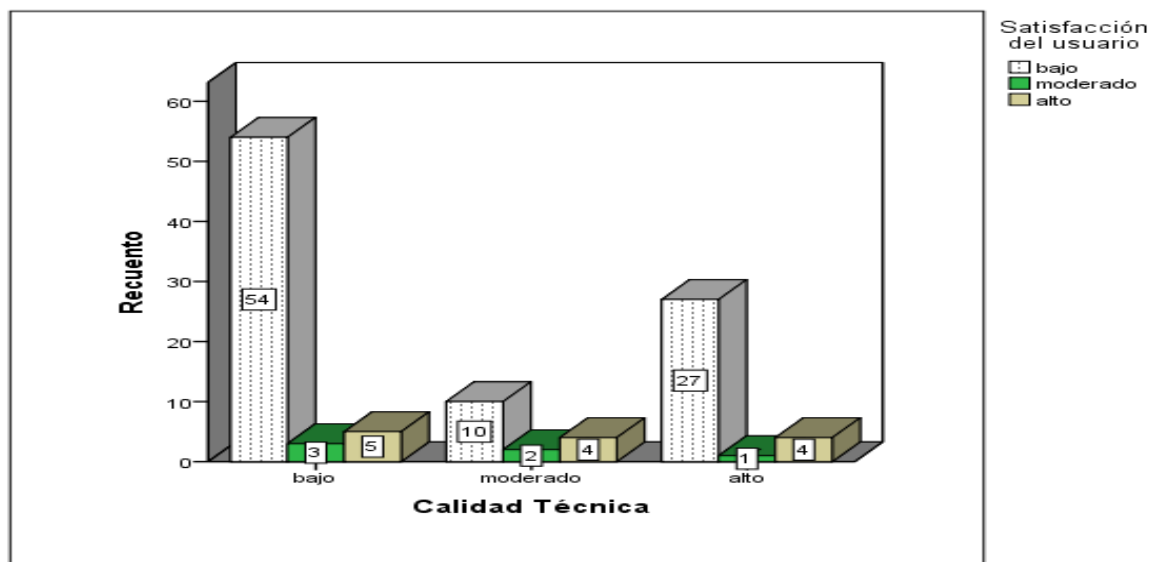


Figura 4. Niveles entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado específico del nivel entre la calidad de atención en la dimensión técnica y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 49.1% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo lo que el nivel de la calidad en la dimensión técnica de atención es bajo, así mismo se tiene al 1.8% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión técnica en moderado y el 3.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión técnica es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

3.1.2. Resultado específico entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital.

				Satisfacción del usuario			Total
				bajo	moderado	Alto	
Calidad Interpersonal	Bajo	Recuento	50	2	8	60	
		% del total	45,5%	1,8%	7,3%	54,5%	
	Moderado	Recuento	15	2	1	18	
		% del total	13,6%	1,8%	0,9%	16,4%	
	Alto	Recuento	26	2	4	32	
		% del total	23,6%	1,8%	3,6%	29,1%	
Total		Recuento	91	6	13	110	
		% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%	

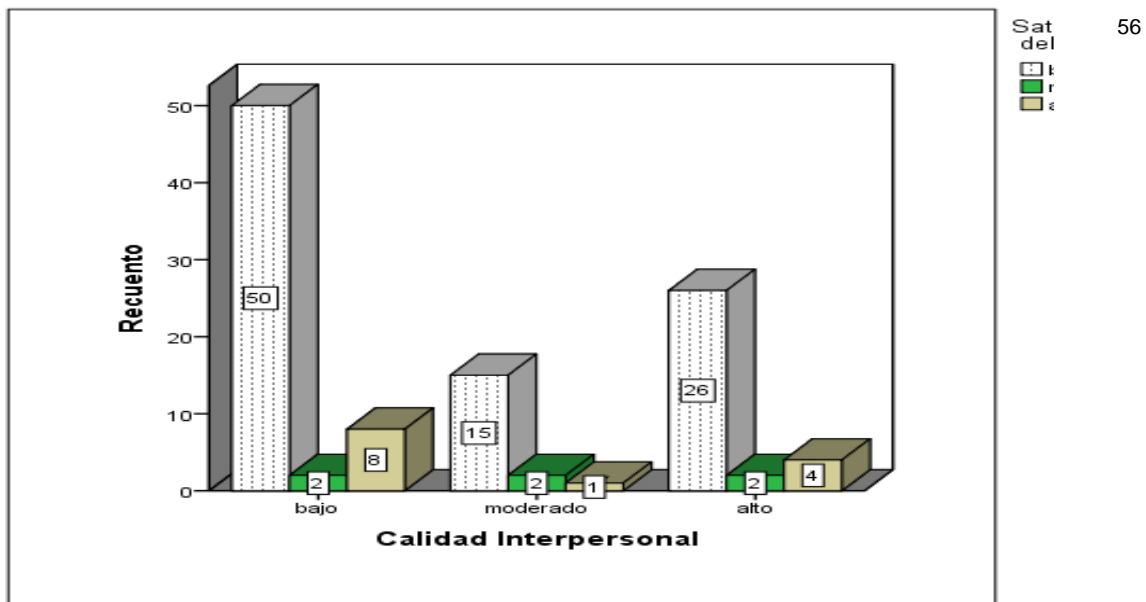


Figura 5. Niveles entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado específico del nivel entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 45.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad en la dimensión interpersonal de atención es bajo, así mismo se tiene al 1.8% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión interpersonal en moderado y el 3.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión interpersonal es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

3.1.4. Resultado específico entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral .

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la calidad de infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla cruzada Calidad Infraestructura *Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	moderado	Alto		
Calidad Infraestructura	Bajo	Recuento	57	2	8	67
		% del total	51,8%	1,8%	7,3%	60,9%
	moderado	Recuento	11	1	4	16
		% del total	10,0%	0,9%	3,6%	14,5%
	Alto	Recuento	23	3	1	27
		% del total	20,9%	2,7%	0,9%	24,5%
Total		Recuento	91	6	13	110
		% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%

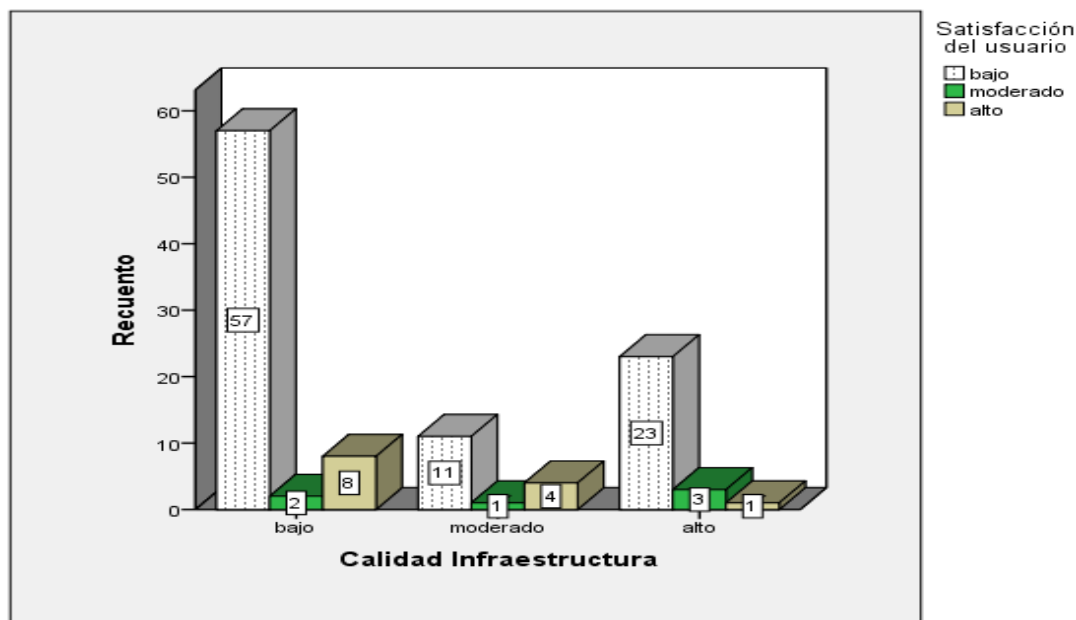


Figura 6. Niveles entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado específico del nivel entre la calidad de atención en la dimensión infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 51.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad en la dimensión infraestructura de atención es bajo, así mismo se tiene al 0.9% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión i infraestructura en moderado y el 0.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión infraestructura es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Hg: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral

Correlaciones				
			Satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad de atención	Coeficiente de Correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla 11 adjunta, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.671 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Hipótesis específica Especifico 1

Ho: No existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

H1: Existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Correlaciones				
			Satisfacción del usuario	Calidad Técnica
Rho de Spearm	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad Técnica	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 12, los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.633 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Hipótesis específica Especifico 2

Ho: No existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral - 2016

H2: Existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral – 2016

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario del servicios de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral

Correlaciones				
			Satisfacción del usuario	Calidad Interpersonal
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad Interpersonal	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 13 los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.545 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral – 2016

Hipótesis específico 3

Ho: No existe relación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral

H2: Existe relación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral

Correlaciones			Satisfacción del usuario	Calidad Infraestructura
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,200*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	110	110
	Calidad Infraestructura	Coeficiente de correlación	,200*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	110	110

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Asimismo en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 14, los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho e Spearman 0.200 significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad de Atención y la variable: satisfacción.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación moderada positiva y significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.671, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así tenemos a la :

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres., (2000) con relación a la investigación de *consulta externa en instituciones de salud* de Hidalgo, México, concluye que si hay relación con la calidad de atención en las consultas externas del sector público en el Estado de Hidalgo, México. cuya ejecución se lleva cabo con la percepción entre las personas atendidas empleados en el análisis estadístico , para lo cual concluye que los resultados percibieron como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los usuarios definen mala calidad de la atención, largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad en los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

A si mismo Ramírez (2010). *Calidad de Atención en Salud. Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. Organización Panamericana de la Salud (OPS)/ y Organización Mundial*

de la Salud (OMS)-2010, , mediante el estudio se observa hay una relación existente entre el personal sanitario y el paciente en el acto médico y, en la relación que se establece entre el médico y el paciente., esto confirma que la calidad y sus dimensiones mejora en la calidad de atención que se presta en los servicios de salud intercultural más antiguos: departamento de Potosí (ciudad de Potosí y Tinguipaya) y departamento de La Paz (la ciudad de El Alto, Patacamaya y provincia Bautista Saavedra) De lo mencionado cabe señalar que la calidad de prestación de salud en centros de salud intercultural ubicados en el territorio de Bolivia, llegaron a la conclusión que la prestación del servicio acarrea en particular rular responsabilidad personalizada en relación a las variables sociopolíticas de aquellos centro de salud.

Estos resultados obtenidos por Del Salto (2013), en su tesis *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 – Quito,Ecuador*. Se asemejan a los resultados de las variables que tienen que ver con el resultado de la atención en efectividad, eficiencia, percepción de la atención y satisfacción, que son indicadores que van a dar confiabilidad en los resultados en la satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p = 0,000\dots$). Concluye, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p = 0,000$).

Sobre la investigación de Wong, García y Rodríguez (2003) Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en su tesis denominado *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los pacientes*, Matagalpa durante Noviembre 2002, en relación a las investigaciones sobre la percepción se obtiene que el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta entre otros.,no fue lo se que se esperaba, por razones que el tiempo de espera que reciben los pacientes es insatisfecho por razones que la atención es de corta duración, es donde ha generado estrategias para mejorar el sistema y las personas.

Sobre la hipótesis específica entre las variables calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario determinada por el Rho de Spearman, obtuvo un resultado de 0.633 existe una moderada relación positiva entre las variables las cuales tiene similitud con los resultados obtenidos por;

Según, Chávez de Paz, Ramos y Galarza. (2006). Nivel de *Satisfacción del cliente con el servicio dermatológico ambulatorio* del Hospital Nacional dos de Mayo- Diciembre 2006. Las investigaciones obtenidas mediante los resultados determinaron que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos, al 76.1% refirió que era buena, 21.6% regular y 2.3 % mala, Concluyendo que la satisfacción del paciente se recibe buena información acerca de su enfermedad brindado por el médico, pero insatisfacción en la demora de la atención ($p=0.006$) atención médica atiende muy apurado ($p=0.004$) (p. 22).

De igual forma Ninamango. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios* en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Se determinó que todos los pacientes que acuden diariamente, mediante los resultados de las encuestas trajo como resultado insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Y concluye: insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos.

Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud* en el Hospital Base Naval Callao, Octubre-Diciembre 2003, Determinó que existe un nivel de confianza del 98% 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 %, e insatisfechos el 6,92 %. Concluyendo que la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad, los porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza dio como resultado que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la

Dirección de Salud de la Marina. Valores muy bajos fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de medicamentos según recetas médicas es de (47,31%).

De igual forma, Buitrago (2007), en la tesis *satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez*, al obtener los resultados de la investigación se pudo determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios, teniendo como resultado que si existe una relación significativa entre el trato del personal hospitalario y la satisfacción. La investigación concluye, que las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa, pero sí los cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés como son: 1) conveniencia, 2) primera impresión, 3) respeto y cuidado y 4) efectividad y continuidad.

De la Cruz (2014), en su tesis titulada: *Relación entre la Demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar De Chorrillos*, investigación cuantitativo y descriptivo y transversal. Tiene como resultado que para la mayoría de usuarios externos la atención médica en el Consultorio Externo de Medicina General del PMCH fue regular, siendo mala para la quinta parte de los encuestados y catalogada como buena atención médica sólo por una sexta parte de los encuestados. Se concluye que las mujeres y los familiares percibieron mejor atención médica que los varones y los titulares, los encuestados señalaron como deficiencias en la atención médica a la falta de trato amable del médico y que éste no realiza el examen físico del paciente.

De lo mencionado manifesto que, se realizó una investigación a los usuarios encuestados llegando a la conclusión que sólo la sexta parte de los mismo percibieron una atención médica regular a diferencia de los varones, las mujeres detectaron una mejor atención médica, en conclusión la calidad de atención fue deficiente, fue en trato recibido por los médicos a los pacientes.

Asi mismo, García (2013) en su tesis señala *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de*

Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013, Llegan a la conclusión que la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud que el 55% de los usuarios estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.,es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados,. Concluye que en estas dimensiones se debe trabajar para disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Debo manifestar que la calidad de atención debe estar relacionado con la satisfacción, en la practica no se da como se espera alcanzar, por ello es muy importante realizar los procesos de evaluación en propia periódica, a fin de que exista una buena comunicación y en la capacidad de respuesta del profesional de salud, para cumplir el objetivo y disminuir las deficiencias, esto es un proceso.

V . CONCLUSIONES

Primera:

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.671 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios médicos

Segunda

De acuerdo a los resultados de la primera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.633 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario .

Tercera

De acuerdo a los resultados de la segunda hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.545 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de consultorios de medicina del hospital de Huaral – 2016

Cuarta

Según los resultados de la tercera hipótesis específica podemos apreciar que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.200 significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Los usuarios coinciden en las necesidades de instaurar un centro de información de fácil acceso al público, con gente capacitada que brinde orientación preciso sobre ubicación y trámite en el proceso de atención.

Se sugiere que la sala de solicitud de citas sea mas amplia y cuenta con las condiciones para brindar mayor comodidad, en aire acondicionado, sala de espera.

Asimismo, diseñar un programa de mejoramiento continuo sobre calidad de atención teniendo en cuenta sus dimensiones.

Segunda

Los tiempos de espera para solicitar las citas y exámenes programados son demasiados largos, para ello hace falta contratar más personal médico, personal asistencial y administrativo, para agilizar la obtención de los servicios en el menor tiempo posible.

Tercera

Hay insatisfacción porque algunos médicos no comunican los diagnosticos, se sugiere mejorar los procesos de comunicación médico paciente como un determinante central de la calidad en el servicio de salud.

Son muy buenos en su especialidad pero les falta mayor contacto con los usuarios y mas espíritu servicial.

Se sugiere poner énfasis en el tema de gestión de los servicios de salud, elaboración de protocolos de atención, comunicación asertiva, con el fin de mejorar la percepción de la calidad de atención, teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre,H., (2004) *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud*. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) Homero núm. 213 Col. Chapultepec Morales, C. P. 11570 Delegación Miguel Hidalgo MÉXICO, D. F.e investigación, citando la fuente.Impreso y hecho en México/Printed and made in Mexico ISBN 978-607-460-330-9.
- Buitrago, M. (2007). *Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez*. Puerto Rico (Doctoral dissertation, Tesis en Maestro en Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez. <http://proquest.umi.com/pqdlink?did>
- Cantú H. *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México; pp. 166.1996
- Chávez de Paz, P. Ramos, W. Galarza, C.(2006). *Nivel de Satisfacción del cliente con el servicio dermatológico ambulatorio del Hospital Nacional Dos de Mayo- Diciembre 2006 –Trabajo de Investigación*. Instituto de investigaciones Clínicas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recibido: 26-II-2009 Aceptado: 13-III-2009
- Del Banco y Daley. *Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception*. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996. 74.
- De la Cruz, G. (2014) *Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos*.2008 (Doctoral dissertation) Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Delgado,M.(2010) *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. *Rev. salud pública*. 12(4) 533-545, 2010. Instituto de Psicología. Universidad del Valle. Cali, Colombia. www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf. Recibido 11 Febrero 2010/Enviado para Modificación 3 Octubre 2010/Aceptado 30 Octubre 2010.
- Del Salto, E. (2013) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional*

Mejía en el periodo 2012 –Quito,Ecuador. Tesis presentada como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Central del Ecuador

Donabedian, A. (1980) define que la: *Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar* .(p.14-17),

Donabedian, A. (1984) *Calidad de la atención médica, consiste en la aplicación de la, ciencia y tecnología médica*(p.113)

Donabedian, A. (1984) *Calidad y lo interpersonal,y sus dimensiones*”(p.691)

Donabedian, A. (1990) La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México*, 32(2), 113-117.

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quartely*, 44, 166-203.

García, D.(2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013*. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/246> .

Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital Base Naval Callao*, Octubre-Diciembre 2003, Tesis de grado académico de magister en Enfermería mención Gestión en Enfermería .Post.grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Larrea, J. (2016). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre Noviembre 2015-Tesis de grado de título profesional- Facultad de Medicina*. Universidad Ricardo Palma.

Recuperado <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/4526666>.

MINSA RM-519-2006 - Minsa- *Sistema de Gestión de la calidad en salud*.Dirección

General de Salud de las Personas- Documento Técnico-Sistema de Gestión de la calidad en salud/
www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos

/RM-519-20062006%20SGC.pdf

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Tesis de grado, facultad de medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>

Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D., y Torres, E., (2003). *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios*: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238. 8.

Ramírez, S. (2010). *Calidad de Atención en Salud. Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano*. Organización Panamericana de la Salud . 2da. edición La Paz: OPS/OMS, 2010. 236p

Serna, H. (2006) según el autor, *Servicio de atención al cliente: Marco Teórico* concepto /importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html

Wong, Y., García, L., y Rodríguez, E. (2003). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los usuarios*, Matagalpa durante Noviembre 2002. Investigación, Universidad Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y estudios de la Salud, Matagalpa. Investigación, Universidad Autónoma de Nicaragua

Ministerio de Salud 1990, se aprueba el *Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)*, para mejorar la calidad de servicios de salud (p,1)

Ministerio de salud (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R.M. 527-2011/ "satisfacción del usuario y sus dimensiones" (p.8)

Wong (2003) *Dimensiones de la calidad*.

www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/contenido.pdf

Wong Y., García y Rodríguez (2003) Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en su estudio "*Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002*",

ANEXOS

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la de calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad infraestructura y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>Determinar la relación entre la calidad interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>Determinar la relación entre la calidad infraestructura y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016</p> <p>Hipótesis Específicas Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>Existe relación entre la calidad interpersonal y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p> <p>Existe relación entre la calidad infraestructura y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016?</p>	Variable 1 : Calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	escala
			Calidad Técnica	Conocimientos técnicos	6	Siempre
				habilidades		
			Calidad Interpersonal	Equidad de atención	9	Frecuentemente Alguna vez
				Respeto y cordialidad humana		
			Calidad Infraestructura	Condiciones físicas del ambiente	8	Rara vez nunca
				Disponibilidad de materiales, insumos		
					23	
					Variable 2: Satisfacción del usuario	
Dimensiones	Indicadores		Escala			
Satisfacción Humana	Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona	6	Muy satisfecho Satisfecho			
	Información completa, veraz y oportuna, respecto a la orden de llegada					
Satisfacción Técnico-científica	Efectividad, eficiencia	8	Poco satisfecho insatisfecho			
	Efectividad ,continuidad					
Satisfacción Entorno de la calidad	Comodidad, ambientación del consultorio	6				
	Iluminación del ambiente					

Encuesta de opinión sobre calidad de atención

A. INTRODUCCION: Estimado (Sr.(a) : el cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en los Servicio de Consultorio médico de Medicina del Hospital de Huaral año 2016, luego identificarlas y buscar las mejoras alternativas de solución, para lo cual le entrevistaré, a cerca de la atención que usted ha recibido del personal durante su estadía en el servicio, por lo tanto será **ANONIMO**, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente:

B. DATOS GENERALES:

ENTREVISTA N° _____ Fecha: _____ Hora: _____

Edad _____ SEXO: (M) _____ (F) _____

Grado Instrucción: SIN NIVEL _____ Primaria () Secundaria () Superior ()

C. INFORMACION ESPECIFICA:

A continuación tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que le mencionaré:

5.SIEMPRE 4. FRECUENTEMENTE 3. ALGUNA VEZ 2. RARA VEZ 1.NUNCA

Nº	DATOS ESPECÍFICOS	Siempre 5	Frecuentemente 4	Alguna vez 3	Rara vez 2	Nunca 1
	CALIDAD TECNICA					
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.					
3	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso					
5	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.					
6	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					

Nº	DATOS ESPECÍFICOS	Siempre 5	Frecuentemente 4	Alguna vez 3	Rara vez 2	Nunca 1
	CALIDAD INTERPERSONAL					
7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable					
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.					
10	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
11	El tiempo de su consulta es suficiente					
12	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera					
13	El médico le otorga atención permanente durante la atención					
14	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.					
15	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.					
	CALIDAD INFRAESTRUCTURA					
16	La sala de espera está limpia					
17	La sala de espera tiene buena ventilación					
18	El consultorio está limpio y ordenado					
19	El consultorio está bien iluminado.					
20	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica,					
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.					
22	Los baños están limpios permanentemente.					
23	Cuenta con televisor en sala de espera					

Mejorando a su salud

/ gracias por su atención.

Encuesta de opinión sobre Satisfacción del usuario

A. INTRODUCCION: Estimado (Sr.(a) : el cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en los Servicios de Consultorio médico de Medicina del Hospital de Huaral año 2016, luego identificarlas y buscar las mejoras alternativas de solución, para lo cual le entrevistaré, a cerca de la atención que usted ha recibido del personal durante su estadía en el servicio, por lo tanto será **ANONIMO**, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente:

B. DATOS GENERALES:

ENTREVISTA N° _____ Fecha: _____ Hora: _____

Edad _____ SEXO: (M) _____ (F) _____

Grado Instrucción: SIN NIVEL _____ Primaria () Secundaria () Superior ()

C. INFORMACION ESPECIFICA:

A continuación tienen cuatro posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que le mencionaré:

4. MUYSATISFECHO 3. SATISFECHO 2 . POCO SATISFECHO 1. INSATISFECHO

Nº	DATOS ESPECÍFICOS	Muy Satisfecho 4	satisfecho 3	Poco satisfecho 2	Insatisfecho 1
	SATISFACCION HUMANA				
1	El personal le brinda confianza para expresar su problema				
2	Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido				
3	Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo.				
4	El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta				
5	Durante su permanencia en el hospital la trataron Con amabilidad				

Nº	DATOS ESPECIFICOS	Muy Satisfecho 4	satisfecho 3	Poco satisfecho 2	Insatisfecho 1
6	El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir				
	SATISFACCION TECNICO-CIENTIFICA				
7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable				
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes				
9	El horario de atención del establecimiento le parece conveniente				
10	Considera que durante la consulta médica, le hicieron un examen completo.				
11	Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance?				
12	Si el medico hace la interconsulta medica ,logra un turno para el mismo dia				
13	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad				
14	El personal que le atiende le explico con palabras claras.				
	SATISFACCION ENTORNO DE LA CALIDAD				
15	Le parece cómodo los ambientes de espera				
16	La sala de espera tiene buena ventilación				
17	El consultorio está limpio y ordenado				
18	El consultorio está bien iluminado.				
19	Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.				
20	La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta				

Mejorando a su salud

/ gracias por su atención

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TECNICA							
1	¿En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada?							
2	¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?							
3	¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?							
4	¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso?							
5	¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar?							
6	¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?							
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD INTERPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial							
8	¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?							
9	¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?							
10	¿Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?							
11	¿El tiempo de su consulta es suficiente?							
12	¿El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?							
13	¿El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?							
14	¿Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.?							
15	¿Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante?							
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD INFRAESTRUCTURA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿La sala de espera está limpia?							
17	¿La sala de espera tiene buena ventilación?							
18	¿El consultorio está limpio y ordenado?							
19	¿El consultorio está bien iluminado?							
20	¿El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica?							
21	¿Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad ,si el medico lo considere conveniente?.							
22	¿ Los baños están limpios permanentemente?.							
23	¿ Cuenta con televisor en sala de espera?							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCION HUMANA							
1	¿En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada?							
2	¿Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido?							
3	¿Considera que durante la consulta medica le hicieron un examen completo?							
4	¿El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta?							
5	¿Durante su permanencia en el hospital cómo la trataron? Con amabilidad							
6	¿El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir?							
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCION TECNICO-CIENTIFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?							
8	¿ El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?							
9	¿ El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?							
10	¿ Considera que durante la consulta médica, le hicieron un examen completo?							
11	¿ Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance?							
12	¿ El horario le parece conveniente?							
13	¿ Durante la consulta considera que se respeta su privacidad?							
14	¿ El personal que le atendio le explico con palabras claras?							
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCION ENTORNO DE LA CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Le parece cómodo los ambientes de espera?							
16	¿La sala de espera tiene buena ventilación?							
17	¿El consultorio está limpio y ordenado?							
18	¿El consultorio está bien iluminado.?							
19	¿ Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles?							
20	¿La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:DNI:.....

Especialidad del validador:...Mg. Docencia e Investigacion Universitaria

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCION DEL CONSULTORIO DE MEDICINA HOSPITAL DE HUARAL 2016

88

PAC.	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23
1	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
2	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
6	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
7	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
9	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
10	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
13	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
16	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
17	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
19	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
22	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
24	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
25	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4

26	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
28	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
31	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
32	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
34	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
35	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
36	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
38	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
41	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
42	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
44	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
45	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
47	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
49	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
50	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
53	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

54	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
PAC.	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
57	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
60	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
61	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
63	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
64	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
66	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
67	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
68	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
69	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
72	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
74	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
75	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
77	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
79	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
80	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
81	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4

82	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
PAC.	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23
83	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
84	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
85	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
86	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
87	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
88	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
89	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
90	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
91	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
93	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
94	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
95	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
97	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
98	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
99	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
100	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
101	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
103	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
104	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
105	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
106	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
107	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
108	5	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
109	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4

110	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA HOSPITAL DE HUARAL 2016

PAC.	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20
1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
4	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
5	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
6	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
7	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
8	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
9	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
10	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
11	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
12	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
13	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
14	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
15	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
16	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
17	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
18	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
19	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
20	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
21	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
22	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
23	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
24	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
25	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
41	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
42	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
43	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
44	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
45	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3

PAC	preg1	preg2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19	Preg 20
46	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
47	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
48	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
49	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
50	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
51	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
52	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
53	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
54	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
55	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
56	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
57	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
58	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
59	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
60	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
61	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
62	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
63	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
64	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
65	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
66	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
67	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
68	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
69	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
70	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
71	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
72	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4

PAC	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19	Preg 20
73	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
74	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
75	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
76	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
77	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
78	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
79	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
80	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
81	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
82	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
83	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
84	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
85	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
86	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
87	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
88	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
89	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
90	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
91	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
92	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
93	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
94	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4
95	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3
96	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
97	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4
98	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3

99	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
PAC	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19	Preg 20	
100	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3	
101	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	
102	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3	
103	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
104	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4	
105	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3	
106	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	
107	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3	
108	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
109	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4	
110	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3	

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES SATISFACION DEL USUARIO RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
 /SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,517	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	52,0000	19,231	-,894	,632
VAR00002	51,0000	12,308	,894	,394
VAR00003	52,3750	15,625	,000	,518
VAR00004	50,7500	12,500	,832	,404
VAR00005	50,7500	12,500	,832	,404
VAR00006	51,1250	9,856	,781	,307
VAR00007	51,1250	16,010	-,164	,544
VAR00008	51,1250	16,010	-,164	,544
VAR00009	52,7500	12,500	,832	,404
VAR00010	52,7500	12,500	,832	,404
VAR00011	52,3750	15,625	,000	,518
VAR00012	52,3750	15,625	,000	,518
VAR00013	53,1250	16,010	-,164	,544
VAR00014	52,0000	6,923	,986	,115
VAR00015	50,6250	15,625	-,055	,531
VAR00016	51,3750	23,317	-,999	,730
VAR00017	50,8750	16,010	-,164	,582
VAR00018	51,6500	16,233	-,194	,575
VAR00019	51,9750	12,487	,433	,439
VAR00020	51,0000	12,308	,894	,94

Fiabilidad Escala: ALL VARIABLES CALIDAD DE ATENCION

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006

/SUMMARY=TOTAL.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,612	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	78,9500	14,972	-,959	,719
VAR00002	79,2250	11,820	,000	,614
VAR00003	79,4500	13,741	-,670	,688
VAR00004	79,7250	10,871	,207	,601
VAR00005	79,0250	11,256	,147	,607
VAR00006	80,2250	11,820	,000	,614
VAR00007	79,2250	11,820	,000	,614
VAR00008	79,4500	13,741	-,670	,688
VAR00009	80,5000	9,077	,932	,506
VAR00010	81,5000	11,949	-,141	,677
VAR00011	80,2250	11,820	,000	,614
VAR00012	80,7250	13,281	-,465	,682
VAR00013	80,2250	11,820	,000	,614
VAR00014	79,5000	9,077	,932	,506
VAR00015	79,5000	9,077	,932	,506
VAR00016	78,7750	6,743	,907	,414
VAR00017	78,7750	6,743	,907	,414
VAR00018	79,0000	10,256	,511	,566
VAR00019	79,0000	10,256	,511	,566
VAR00020	79,0000	10,256	,511	,566

ARTICULO CIENTIFICO

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016

aries1962.minato@gmail.com

AUTORA:

Br. Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio

Resumen

La presente investigación acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios médicos de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral-2016, la investigación cobra importancia y se hace necesaria dado que nos permite conocer los aspectos concernientes a la calidad de atención y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios médicos de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral-2016. La tesis es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, correlacional y transversal o transeccional, la población es aproximadamente 2,840 atenciones departamento de medicina, tomando con una muestra de 110 de ellos, de acuerdo con los resultados, se tiene que existe una moderada relación positiva entre las variables expresado en el resultado del Rho de Spearman= 0.671, con un grado de significación estadística= a $p < 0,05$

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención y satisfacción del usuario

Abstrac

The present research about the quality of care and user satisfaction had intended to determine the level of quality of care and satisfaction of the user for the services of doctors of medicine, according to perception of patients at the Hospital of Huaral-2016, research is important and is necessary since it allows us to know the aspects concerning the quality of care and satisfaction of the user for the services of doctors of medicine , according to perception of patients at the Hospital of Huaral-2016. The thesis is quantitative approach, non-experimental design, type of descriptive, correlational and cross-sectional study or transactional, the population is approximately 2,840 attentions on a monthly, with a sample of 110 of them, according to the results, is that there is a bag positive relationship between the variables expressed in the result of Spearman Rho = 0.671 , with a degree is statistical significance = $p < 0.05$

keywords: quality of care and user satisfaction

Introducción

La presente tesis aborda la temática sobre de calidad de atención y la satisfacción del usuario, y tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios médicos de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral-2016.

El tema desarrollado trata de enfocar los aspectos mas importantes de ambos variables a través de autores diversos asi como de antecedentes :

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres., (2000) con relación a la investigación de *consulta externa en instituciones de salud* de Hidalgo, México, concluye que si hay relación con la calidad de atención en las consultas externas del sector público en el Estado de Hidalgo, México. cuya ejecución se llevo a cabo con la percepción entre las personas atendidas empleados en el análisis estadístico , concluye que los resultados percibieron como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los usuarios definen mala calidad de la atención, largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad en los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios. A si mismo Ramírez (2010). *Calidad de Atención en Salud. poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano* (2010), mediante el estudio se observa hay una relación existente entre el personal sanitario y el paciente en el acto médico y, en la relación que se establece entre el médico y el paciente., esto confirma que la calidad y sus dimensiones mejora en la calidad de atención que se presta en los servicios de salud intercultural más antiguos: departamento de Potosí (ciudad de Potosí y Tinguipaya) departamento de La Paz. .Los resultados obtenidos por Del Salto (2013), en su *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario* en el Departamento Médico del

Instituto Nacional Mejía, Quito, Ecuador. Se asemejan a los resultados de las variables que tienen que ver con el resultado de la atención en efectividad, eficiencia, percepción de la atención y satisfacción, que son indicadores que van a dar confiabilidad en los resultados en la satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p < 0,000$...). Concluye, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p < 0,000$). Sobre la investigación de Wong, García y Rodríguez (2003) en la *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud Matagalpa-Nicaragua*, sobre la percepción se obtiene que el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta entre otros, no fue lo que se esperaba, por razones que el tiempo de espera que reciben los pacientes es insatisfecha por razones que la atención es de corta duración, es donde ha generado estrategias para mejorar el sistema y las personas. Sobre la hipótesis específica entre las variables calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario determinada por el Rho de Spearman, obtuvo un resultado de 0.633 existe una moderada relación positiva entre las variables las cuales tiene similitud con los resultados obtenidos. Según, Chávez de Paz, Ramos y Galarza. (2006). Nivel de *Satisfacción del cliente servicio dermatológico ambulatorio* del Hospital Nacional dos de Mayo. Las investigaciones obtenidas mediante los resultados determinaron que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos, al 76.1% refirió que era buena, 21.6% regular y 2.3 % mala, Concluyendo que la satisfacción del paciente se recibe buena información acerca de su enfermedad brindado por el

médico, pero insatisfacción en la demora de la atención ($p=0-006$) atención médica atiende muy apurado ($p=0.004$) (p. 22). . De igual forma Ninamango. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, determinó que todos los pacientes que acuden diariamente, mediante los resultados de las encuestas trajo como resultado insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; Según Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital Base Naval Callao*, Concluye que la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad, los porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza dio como resultado que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Asi mismo, García (2013) *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos*, llegan a la conclusión que la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud que el 55% de los usuarios estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.,es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados,

Revisión de la Literatura

Respecto al tratamiento teórico de las variables en investigación podemos considerar en primera intención referencias oficiales, en este sentido la organización mundial de la Salud, define calidad en salud: como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud (p.23). Minsa (2006) según Resolución Ministerial 519-2006/MINSA, señala; que, la calidad de atención 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 para el usuario. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos. (p.10).Según Aguirre (2004) la calidad de la atención médica consiste en otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas. asimismo Donabedian (1984) Calidad de la atención médica, consiste en la aplicación de la, ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos tiene tres componentes: la atención técnica, la relación interpersonal el medio ambiente, siendo el ultimo componente el escenario idóneo para rescatar muestras y opiniones de personas que utilizan los servicios médicos y con ello determinar el nivel de calidad del mismo.(p 113), Delgado (2010) desde su perspectiva la Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de

diferentes actores sociales en Colombia y Brasil, los aspectos relacionados con la calidad técnica del personal de salud, no sólo son percibidos y significados por el personal de salud, sino que muchos usuarios construyen y describen la calidad desde esa categoría. Esta la perciben en la competencia del médico cuando hace exploración física o clínica, cuando utiliza ayudas diagnósticas tecnificadas. (p.533). El autor señala que, los marcos teóricos que versen sobre la temática de la satisfacción de usuarios es reducida, que ello es la consecuencia de la comparación entre experiencias y percepciones propias de los usuarios, ello por un lado, por otro lado se encuentran los objetivos y las expectativas que ellos esperan recibir del servicio de salud. Tras lo expuesto, el autor determina un concepto en el que afirma que la satisfacción de usuarios representa y un estado mental de los mismos a sus necesidades frente al deseo por satisfacer necesidades u obtener información. Donabedian (1990) Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. .Donabedian empieza a relacionar la calidad y cantidad de la atención, beneficios y riesgos, calidad técnica y calidad interpersonal, y el ambiente en el momento donde se lleva acabo la atención,

Objetivo

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral, 2016.

Metodología

El enfoque de la investigación es cuantitativa, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron: “Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p, 4). El diseño es no experimental, transeccional descriptivo, para Hernández et al. (2010) el diseño viene a ser el “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 162) y es no experimental en tanto son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.191). La población estuvo constituida por los 110 pacientes que acuden diariamente a la atención en los consultorios médicos del servicio de medicina del hospital de Huaral-2016. La investigación es básica de nivel correlacional. Es básica porque buscará un mayor conocimiento sobre la relación entre las variables propuestas: Calidad de atención y satisfacción del usuario, percibidas en la atención en el servicio de consultorios médicos de Medicina del hospital de Huaral. La investigación es de tipo cuantitativa y por ser su alcance descriptiva estudia hechos y eventos que caracterizan de la realidad, en proceso activo sistemático y riguroso haciendo a describir e interpretar los fenómenos o hechos de la realidad. Desde el punto de vista de Hernández (2010) los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).y Vara (2010):Ésta es una investigación asociativa de encuesta. Asociativa por que mide el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables.. De encuesta por que utiliza generalmente el diseño de encuestas para describir las

características de una población. (p. 253). Es transeccional ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). La investigación es de tipo descriptiva, ya que se reseñan hechos, situaciones y características de un objeto de estudio, además es de tipo explicativa ya que se estudia el porqué de los fenómenos o situaciones analizando las causas y efectos entre las variables. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan al respecto lo siguiente “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos o comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis (p.80)

Resultados

En la hipótesis general la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina del hospital de Huaral, 2016, fue positiva, moderada entre las variables y significativa; con un Rho de Spearman 0.671, La relación en la hipótesis específicas fueron moderadas, positivas y significativas entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman 0.633; de la calidad de atención interpersonal y satisfacción del usuario con un Rho de Spearman 0.545; solo en la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario fue baja con un Rho de Spearman 0.200 todos al grado de significación estadística $p < 0,05$

Discusión

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la calidad de Atención y satisfacción

del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016.

En primer lugar, dicho análisis se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de apreciaciones predominante respecto a cada una de las variables de estudio. Y en segundo lugar, detectar la relación que existe entre las dimensiones de la variable calidad de Atención y la variable: satisfacción.

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación moderada positiva y significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.671, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$

En referencia a los antecedentes consultados respecto a la investigación, encontramos algunos que se relacionan con dichas variables así tenemos a la :

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres., (2000) con relación a la investigación de *consulta externa en instituciones de salud* de Hidalgo, México, concluye que si hay relación con la calidad de atención en las consultas externas del sector público en el Estado de Hidalgo, México. cuya ejecución se lleva cabo con la percepción entre las personas atendidas empleados en el análisis estadístico , para lo cual concluye que los resultados percibieron como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los usuarios definen mala calidad de la atención, largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad en los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Estos resultados obtenidos por Del Salto (2013), en su tesis *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 –Quito,Ecuador*. Se asemejan a los resultados de las variables que tienen que ver con el resultado de la atención en efectividad, eficiencia, percepción de la atención y satisfacción, que son indicadores que van a dar confiabilidad en los resultados en la satisfacción en la

atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p = 0,000\dots$). Concluye, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p = 0,000$).

Sobre la investigación de Wong, García y Rodríguez (2003) Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en su tesis denominada *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los pacientes*, Matagalpa durante Noviembre 2002, en relación a las investigaciones sobre la percepción se obtiene que el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta entre otros, no fue lo que se esperaba, por razones que el tiempo de espera que reciben los pacientes es insatisfactorio por razones que la atención es de corta duración, es donde ha generado estrategias para mejorar el sistema y las personas.

Sobre la hipótesis específica entre las variables calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario determinada por el Rho de Spearman, obtuvo un resultado de 0.633 existe una moderada relación positiva entre las variables las cuales tienen similitud con los resultados obtenidos por;

Según, Chávez de Paz, Ramos y Galarza. (2006). Nivel de *Satisfacción del cliente con el servicio dermatológico ambulatorio* del Hospital Nacional dos de Mayo- Diciembre 2006. Las investigaciones obtenidas mediante los resultados determinaron que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos, al 76.1% refirió que era buena, 21.6% regular y 2.3 % mala, Concluyendo que la satisfacción del paciente se recibe buena información acerca de su enfermedad brindado por el médico, pero insatisfacción en la demora de la atención ($p = 0-006$) atención médica atiende muy apurado ($p = 0.004$) (p. 22).

Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud* en el Hospital Base Naval Callao, Octubre-Diciembre 2003, Determinó que existe un nivel de confianza del 98% 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 %, e insatisfechos el 6,92 %. Concluyendo que la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad, los porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza dio como resultado que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Valores muy bajos fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de medicamentos según recetas médicas es de (47,31%).

De igual forma, Buitrago (2007), en la tesis *satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez*, al obtener los resultados de la investigación se pudo determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios, teniendo como resultado que si existe una relación significativa entre el trato del personal hospitalario y la satisfacción. La investigación concluye, que las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa.

Así mismo, García (2013) en su tesis señala *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013*, llegan a la conclusión que la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud que el 55% de los usuarios estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.,es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados,. Concluye que en estas dimensiones se debe trabajar para disminuir el grado de insatisfacción

presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Debo manifestar que la calidad de atención debe estar relacionado con la satisfacción, en la practica no se da como se espera alcanzar, por ello es muy importante realizar los procesos de evaluación en propia periódica, a fin de que exista una buena comunicación y en la capacidad de respuesta del profesional de salud, para cumplir el objetivo y disminuir las deficiencias, esto es un proceso.

Conclusiones

De la hipótesis general podemos concluir que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.671 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, calidad técnica (Rho=,633 $p < 0,05$); calidad interpersonal (Rho=,545 $p < 0,05$) y calidad infraestructura (Rho=,200 $p < 0,05$); existe relación moderada, moderada y baja y significativa en las, variables en el consultorio medico de medicina del Hospital de Huaral 2016.

Referencias

- Aguirre, H., (2004) Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) Homero núm. 213 Col. Chapultepec Morales, C. P. 11570 Delegación Miguel Hidalgo MÉXICO, D. F. e investigación, citando la fuente. Impreso y hecho en México/Printed and made in Mexico ISBN 978-607-460-330-9.
- Buitrago, M. (2007). Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez. Puerto Rico (Doctoral dissertation, Tesis en Maestro en Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez. <http://proquest.umi.com/pqdlink?did>

- Cantú H. *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México; pp. 166.1996
- Chávez de Paz, P. Ramos, W. Galarza, C.(2006). Nivel de Satisfacción del cliente con el servicio dermatológico ambulatorio del Hospital Nacional Dos de Mayo- Diciembre 2006 –Trabajo de Investigación. Instituto de investigaciones Clínicas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recibido: 26-II-2009 Aceptado: 13-III-2009
- Del Banco y Daley. Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996. 74.
- De la Cruz, G. (2014) *Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos*.2008 (Doctoral dissertation) Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Delgado,M.(2010) Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev. salud pública*. 12(4) 533-545, 2010. Instituto de Psicología. Universidad del Valle. Cali, Colombia. www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf. Recibido 11 Febrero 2010/Enviado para Modificación 3 Octubre 2010/Aceptado 30 Octubre 2010.
- Del Salto, E. (2013) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional*

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:

Operacionalización de la variable: Calidad de atención

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Escala</i>	<i>Nivel y Rango</i>	<i>TOTAL</i>
	Conocimientos			Alto(22-30)	(74-100)
Calidad	técnicos	6		moderado(14-21)	(47-73)
técnica					(20-46)
	Habilidades		Siempre	Bajo(6-13)	
	Equidad en la		Frecuente	Alto(34-35)	
	atención	9	mente		
Calidad	Respeto y		Alguna vez	Moderado(22-33)	
interpersonal	cordialidad			bajo(9-21)	
	humana				
	Condiciones		Rara vez	Alto	
	físicas del			(30-40)	
	ambiente				
Calidad	disponibilidad de	8	nunca	Moderado(19-29)	
infraestructura	materiales,			bajo(8-18)	
	insumos				

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacion del usuario

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala</i>	<i>Nivel y Rango</i>	<i>total</i>
	Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona.	6	Muy	Alto(22-30)	(85-115)
Satisfacción			satisfecho	moderado(14-21)	(54-84)
humana	Información completa veraz y oportuna. Respeto a la orden de llegada		Satisfecho	Bajo(6-13)	
				Alto(30-40)	
Satisfacción	Efectividad, eficiencia	8	Poco	Moderado(19-29)	
tecnica	eficacia, continuada		satisfecho	bajo(8-18)	
científica				Alto(22-30)	

Tabla 3

Validez de los cuestionarios sobre calidad de atención y satisfacción del usuario

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Mg.Santiago A.Galladay	Hay suficiencia	Es aplicable
Dr.José V.Quispe Atúncar	Hay suficiencia	Es aplicable
Dr.Flores Sotelo William S.	Hay suficiencia	Es aplicable

del Hospital de Huaral 2016.

Prueba de confiabilidad

Según Hernández (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 4:

Confiabilidad del cuestionario calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina de los consultorios médicos,hospital de Huaral 2016

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	0,612	23
Satisfaccion del usuario	0,517	20

Tabla 5

Niveles de la calidad de atención en los servicios de consultorios de

Calidad de atención				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	95	86,4	86,4	86,4
moderado	6	5,5	5,5	91,8
Alto	9	8,2	8,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

medicina del hospital de Huaral

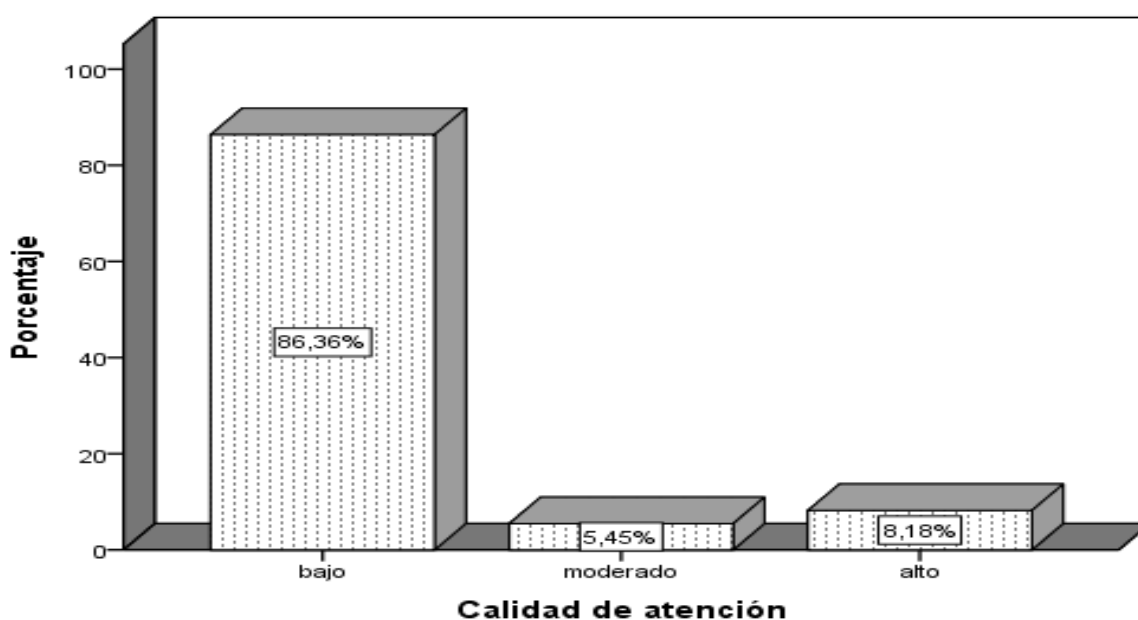


Figura 1. Niveles porcentuales de la calidad de atención de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

En cuanto al resultado que se observa en la tabla 5 y figura 1, se tiene que el nivel de la calidad de atención en los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de los cuales se tiene que el nivel es de baja calidad la atención de los servicios de consultoría de medicina con un 86.36%, así mismo se tiene al 5.45% de los encuestados que manifiesta que el nivel es moderado y el 8.18% de los encuestados manifiestan que el nivel es alto la calidad de atención en los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Tabla 6

Niveles de la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

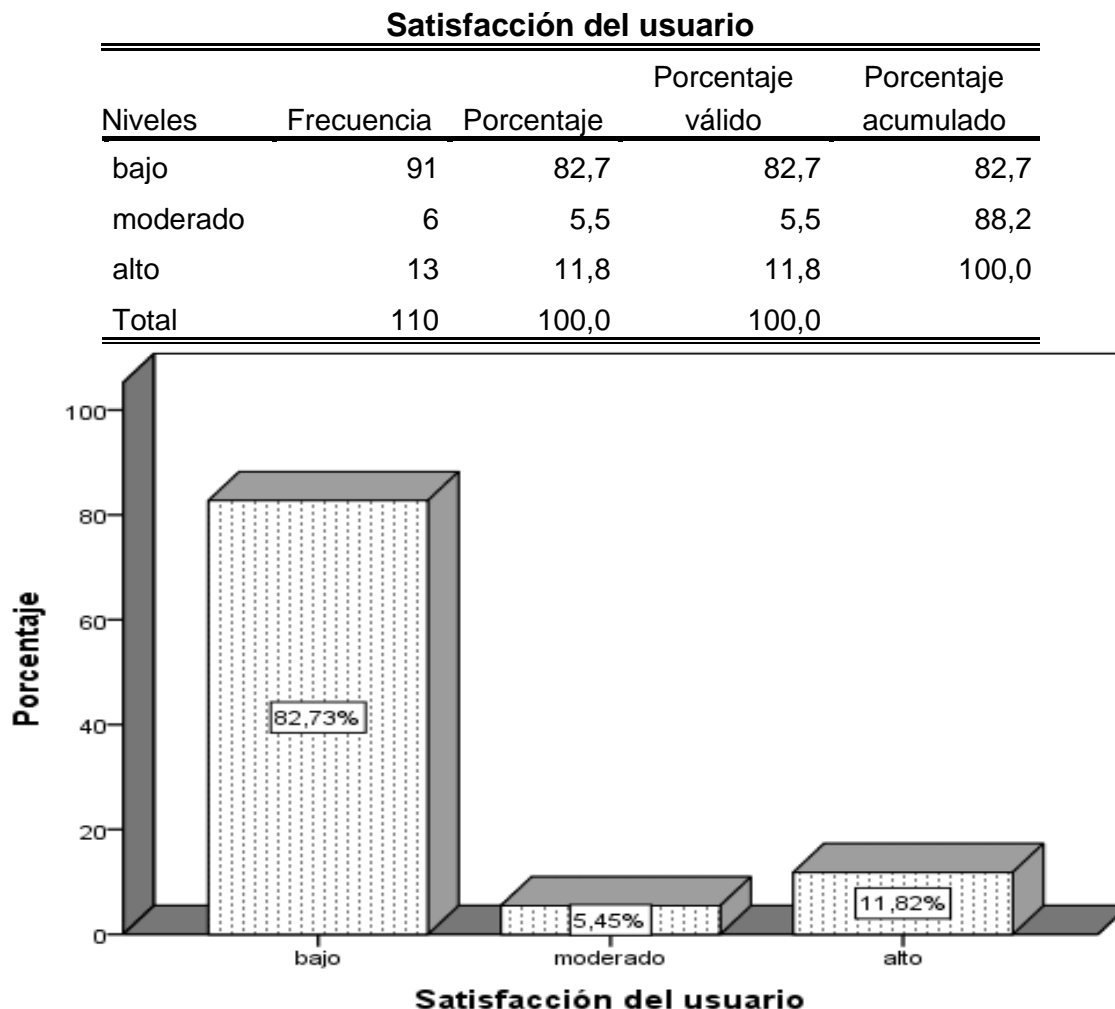


Figura 2. Niveles porcentuales de la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Asimismo, se tienen los niveles que se muestran en la tabla 6 y figura 2, en cuanto al *nivel* de la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, donde el 82.73% de los encuestados perciben que el nivel es bajo la satisfacción del usuario, así mismo se tiene al 5.45% perciben que el nivel es moderado y el 11.82% manifiestan que el nivel es alto la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 7

Tabla cruzada Calidad de atención *Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			bajo	moderado	alto	
Calidad de atención	Bajo	Recuento	79	5	11	95
		% del total	71,8%	4,5%	10,0%	86,4%
	Moderado	Recuento	4	1	1	6
		% del total	3,6%	0,9%	0,9%	5,5%
	Alto	Recuento	8	0	1	9
		% del total	7,3%	0,0%	0,9%	8,2%
Total		Recuento	91	6	13	110
		% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%

Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

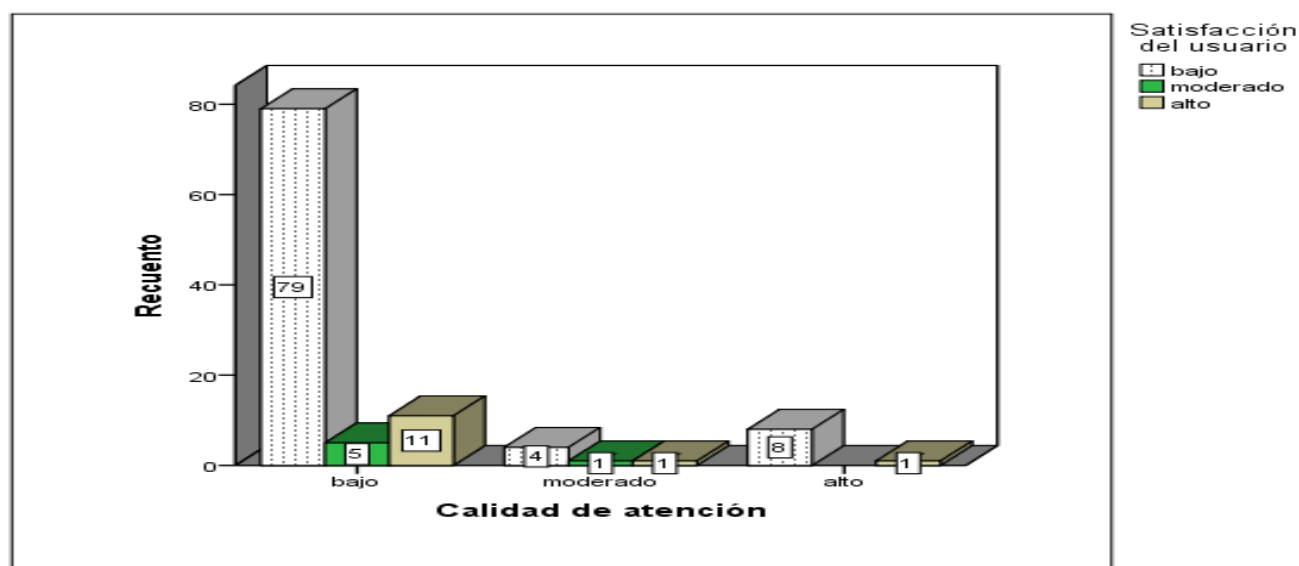


Figura 3. Niveles entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral. De la tabla 7 y figura 3, se observa el nivel entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 71,8% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad de atención es bajo, así mismo se

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla cruzada Calidad Técnica*Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total ¹¹⁵	
		bajo	moderado	alto		
Calidad Técnica	Bajo	Recuento	54	3	5	62
		% del total	49,1%	2,7%	4,5%	56,4%
	moderado	Recuento	10	2	4	16
		% del total	9,1%	1,8%	3,6%	14,5%
	Alto	Recuento	27	1	4	32
		% del total	24,5%	0,9%	3,6%	29,1%
Total		Recuento	91	6	13	110
		% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%

tiene al 0.9% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en moderado y el 0.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es *alto* por lo que el nivel de la calidad de atención es *alto* en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

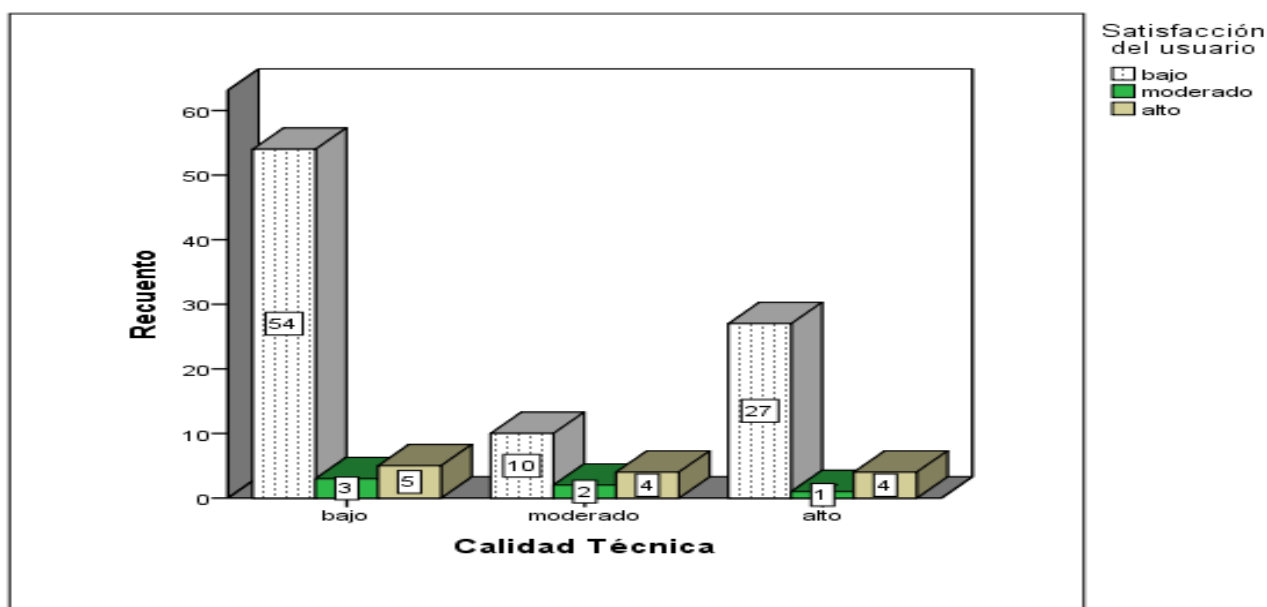


Figura 4. Niveles entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado específico del nivel entre la calidad de atención en la dimensión técnica y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de

medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 49.1% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad en la dimensión técnica de atención es bajo, así mismo se tiene al 1.8% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en la

116

dimensión técnica en moderado y el 3.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión técnica es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital

		Satisfacción del usuario				Total
		bajo	moderado	alto		
Calidad Interpersonal	Bajo	Recuento	50	2	8	60
		% del total	45,5%	1,8%	7,3%	54,5%
	moderado	Recuento	15	2	1	18
		% del total	13,6%	1,8%	0,9%	16,4%
	Alto	Recuento	26	2	4	32
		% del total	23,6%	1,8%	3,6%	29,1%
Total	Recuento	91	6	13	110	
	% del total	82,7%	5,5%	11,8%	100,0%	

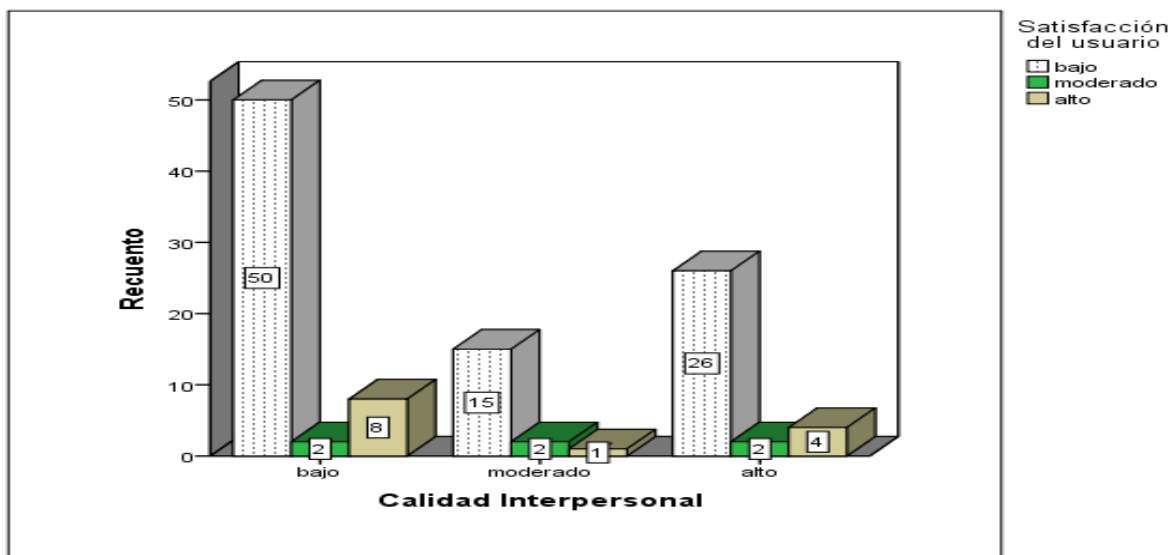


Figura 5. Niveles entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado específico del nivel entre la calidad de atención en la dimensión interpersonal y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 45.5% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad en la dimensión interpersonal de atención es bajo, así mismo se tiene al 1.8% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión interpersonal en moderado y el 3.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión interpersonal es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

			Satisfacción del usuario			Total
			bajo	moderado	alto	
Calidad Infraestructura	Bajo	Recuento	57	2	8	67
		% del total	51,8%	1,8%	7,3%	60,9%
	Moderado	Recuento	11	1	4	16
		% del total	10,0%	0,9%	3,6%	14,5%
	Alto	Recuento	23	3	1	27
		% del total	20,9%	2,7%	0,9%	24,5%
Total		Recuento	91	6	13	110

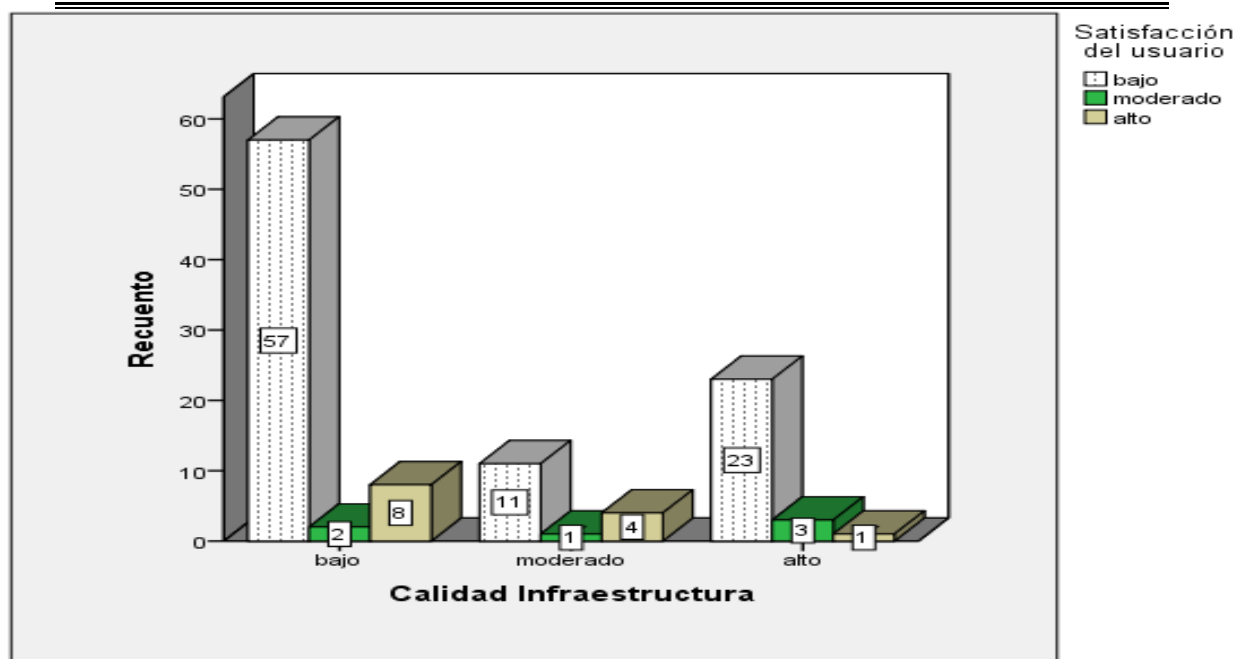


Figura 6. Niveles entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

En cuanto al resultado específico del nivel entre la calidad de atención en la dimensión infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral, de las cuales se tiene al 51.8% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo por lo que el nivel de la calidad en la dimensión infraestructura de atención es bajo, así mismo se tiene al 0.9% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es moderado por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión i infraestructura en moderado y el 0.9% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario es alto por lo que el nivel de la calidad de atención en la dimensión infraestructura es alto en los usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Correlaciones				
			Satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 7 . De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta 11, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.671 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de

significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de

Correlaciones				
		Satisfacción del usuario Calidad Técnica		
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad Técnica	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
medicina del hospital de Huaral.

Figura 8. En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.633 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación relación entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.

Correlaciones				
			Satisfacción del usuario	Calidad Interpersonal
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad Interpersonal	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 9. En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.545 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de atención interopersonal y la satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral – 2016

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral

Correlaciones			Satisfacción del usuario	Calidad Infraestructura
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,200*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	110	110
	Calidad Infraestructura	Coeficiente de correlación	,200*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	110	110

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 10. Asimismo en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 14. los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.200 significa que existe una baja relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la calidad de la infraestructura y satisfacción del usuario de los servicios de consultorios de medicina del hospital de Huaral.



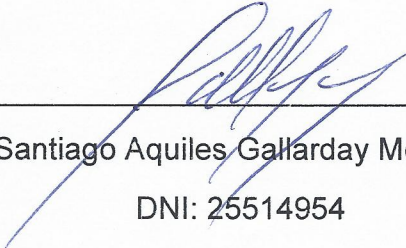
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016, de la estudiante Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de abril del 2017



Santiago Aquiles Gallarday Morales
DNI: 25514954

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet 1 %
- 2 cepucayali.com Fuente de Internet 1 %
- 3 www.minsa.gob.pe Fuente de Internet 1 %
- 4 www.grin.com Fuente de Internet 1 %
- 5 sigb.uladtech.edu.pe Fuente de Internet 1 %
- 6 www.cendeisss.sa.cr Fuente de Internet 1 %



“Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:
Bj. Estrella Ludovina Minaya Torres de Ossio**

**ASESOR:
Mg. Santiago A. Gallarday Morales**



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MINAYA TORRES DE OSSIO ESTRELLA LUDOVINA

D.N.I. : 15973037

Domicilio : Ute 12 Huaguilla 5 lote 12 - Huaral

Teléfono : Fijo : 335555 Móvil : 999016267

E-mail : aries1962.minato@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRIA

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MINAYA TORRES DE OSSIO ESTRELLA LUDOVINA

Título de la tesis:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA MÉDICA DE MEDICINA

SEGUN PERCEPCION DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE HUARAL 2016

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

06-06-2018

Santiago
Cabrera
600-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

684-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

..... AUTORIZACION
..... PARA
..... EMPASTE
..... DE TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

ESTRELLA LUDOVINA MINAYA TORRES DE OSSIO con DNI N° 15979037
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Urb. La Huaguilla N° lote 12 HUARAL LIMA
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015- II del programa: POSGRADO
(Promoción) (Nombre del programa)
en Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 6000153911
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

SOLICITO autorización para empaste de tesis

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
23 ABR. 2018
RECIBIDO
Hora: / Firma:

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima..... de Abril de 2018

[Firma]
.....
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis
- b. Copia Acta de sustentación
- c. Acta de Tesis
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 999016267
Email: aries1962.minato@gmail.com

Empaste de tesis