



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el
Hospital Santa Rosa, Lima 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Lezama Romero, Edwin Joel

ASESOR

Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Básica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Presidente

Dr. Edwin Martínez López
Secretario

Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Napoleón y Josefina, ejemplos de vida; y a Claudia, Luisa Fernanda y Valeria, mis motivos para superarme.

Agradecimiento

A mi esposa, compañera de vida,
por su apoyo y comprensión.

Declaración de Autoría

Yo, Edwin Joel Lezama Romero, estudiante de la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017”, presentada, en 107 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de junio del 2017

Edwin Joel Lezama Romero

DNI. N° 26678745

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa, Lima 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan a la solución de la problemática de la gestión pública, en especial en los aspectos relacionados con la calidad de atención y la satisfacción del usuario, y particularmente en el hospital Santa Rosa, de la ciudad de Lima.

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 la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de contenido

Páginas preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	27
1.5 Hipótesis	30
1.6 Objetivos	31
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	35
2.4. Tipos de estudio	37
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Método de Análisis	46
2.9. Aspectos éticos	47
III: Resultados	
3.1. Descripción de resultados	49

3.2. Contrastación de hipótesis	58
IV: Discusión	65
V: Conclusiones	69
VI: Recomendaciones	72
VII: Referencias Bibliográficas	73
Anexos	
Anexo 1:	Matriz de consistencia
Anexo 2:	Instrumento de medición de la variable aprendizaje organizacional
Anexo 3:	Instrumento de medición de la variable desarrollo profesional
Anexo 4:	Análisis de confiabilidad
Anexo 5:	Base de datos de la prueba piloto
Anexo 6:	Base de datos de la muestra
Anexo 7:	Certificados de validez de contenido

Lista de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de la variable calidad de atención	35
Tabla 2:	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	36
Tabla 3:	Jurados expertos	44
Tabla 4:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	44
Tabla 5:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención	45
Tabla 6:	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario	45
Tabla 7:	Descripción de la variable calidad de atención	49
Tabla 8:	Descripción de la dimensión elementos tangibles	50
Tabla 9:	Descripción de la dimensión fiabilidad	51
Tabla 10:	Descripción de la dimensión capacidad de respuesta	52
Tabla 11:	Descripción de la dimensión seguridad	53
Tabla 12:	Descripción de la dimensión empatía	54
Tabla 13:	Descripción de la variable satisfacción del usuario	55
Tabla 14:	Descripción de la dimensión atención administrativa	56
Tabla 15:	Descripción de la dimensión atención clínica	57
Tabla 16:	Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario	58
Tabla 17:	Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario	59
Tabla 18:	Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario	60
Tabla 19:	Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	61
Tabla 20:	Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario	62
Tabla 21:	Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario	63

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	39
Figura 2: Descripción de los niveles de la variable calidad de atención	49
Figura 3: Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles	50
Figura 4: Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad	51
Figura 5: Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	52
Figura 6: Descripción de los niveles de la dimensión seguridad	53
Figura 7: Descripción de los niveles de la dimensión empatía	54
Figura 8: Descripción de los niveles de la variable satisfacción del usuario	55
Figura 9: Descripción de los niveles de la dimensión atención administrativa	56
Figura 10: Descripción de los niveles de la dimensión atención clínica	57

Resumen

La investigación titulada Calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017?, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, se trabajó con una población conformada por 200 pacientes del SIS, de los cuales se tomó una muestra de 132 pacientes a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

En los resultados se concluye que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima, teniendo un coeficiente de correlación de .662, interpretándose como una correlación positiva con un $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuarios asegurados al SIS.

Abstract

The research entitled Quality of care and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital, Lima 2017, started from the general problem. What relationship exists between quality of care and user satisfaction at Hospital Santa Rosa, Lima 2017? As a general objective to determine the relationship between quality of care and user satisfaction at Hospital Santa Rosa, Lima 2017

The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design, with a population consisting of 200 SIS patients, from which a sample of 132 patients was sampled and a scale-type questionnaire Of Likert for the two variables, content validity was judged by experts and its reliability was determined using the Cronbach Alpha statistic for the two variables, in the same way the non-parametric test analysis was used and the analysis was performed With the Spearman Rho test.

In the results, it is concluded that there is a correlation coefficient of .662 between the quality of care and user satisfaction in the Santa Rosa Hospital, Lima, interpreted as a positive correlation with $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.01$).

Key words: Quality of care, satisfaction, users

I. Introducción

1.1. Antecedentes:

Antecedentes internacionales

Maldonado (2012) en su investigación para obtener el grado de magister en gerencia y administración de salud, sobre *evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "el bosque"*. Propuesta gerencial de *mejoramiento*. Periodo 2011, la investigación tuvo como fin el evaluar la calidad de la atención para luego plantear una propuesta de mejora, los sujetos a evaluar fueron 393 pacientes, estos datos fueron recolectados y luego analizados para ser interpretados, ello permitió que el autor llegara a concluir que los servicios de laboratorio, medicina, odontología presentaron más altos niveles en la calidad de atención, pero se resalta que el espacio es reducido con poca ventilación por lo cual se presentan quejas, lo mismo sucede con respecto a la sala de espera, finalmente el autor señaló que la satisfacción del usuario está en los niveles buena y muy buena.

Vargas (2013) en su tesis para optar el grado de master en salud pública sobre *"un estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de pichincha"*, El patronato provincial de Pichincha como institución pública busca mejorar la calidad de sus servicios por ello el fin de la presente investigación fue Identificar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios, ya que según el autor existe un desconocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios que reciben un servicio en el patronato por ello es necesario para aportar el hacer un análisis de los principios de gestión de calidad. Para el presente estudio se trabajó con un muestra conformado por 101 usuarios de 12 centros de salud; el estudio fue de diseño descriptivo, analítico y transversal; los datos recolectados fueron analizados obteniéndose como resultado que en cuanto a los usuarios internos el nivel de satisfacción fue de un 90%, en cuanto a los usuarios externos el nivel fue de un 98%, lo cual refleja que la calidad de atención brindada por el patronato en cuanto a los principios enfoque al cliente y participación del personal (ISO) dieron resultados significativos

Del salto (2014) en su tesis para optar el grado académico de magister en gestión en salud sobre 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, en el cual se hizo un análisis de la calidad de atención ofertada y la satisfacción, el estudio observacional de diseño epidemiológico analítico transversal en el que se trabajó con una muestra conformada por 391 sujetos a los cuales se les encuestó. El autor llegó a afirmar que el 98% de los usuarios consideran que el trato médico es adecuado y solo un 2% afirmó que el trato es indiferente, en cuanto al tiempo de la consulta el 81% señaló que debe mejorar, así como también se evidenció que el 32% de los usuarios no fueron evaluados sus signos vitales como paso previo a su atención

Sánchez (2012) en su tesis para optar el grado de maestría en ciencias de la salud pública sobre satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. La investigación que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa, el estudio descriptivo transversal en el que se aplicó una encuesta a una muestra formada por 246 pacientes. El autor llegó a obtener los siguientes resultados, que la iluminación, temperatura, mobiliario y limpieza están asociados a la satisfacción así como el trato que recibe el usuario en administración, por el mismo médico y por el personal de salud, mientras que aspectos como el tiempo de espera el tiempo de traslado a la unidad, el tiempo de duración de la consulta no resultó estar asociado a la satisfacción.

Dios, Alba, Ruiz, Jiménez, Perula y Rodríguez (2013) en su estudio sobre valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación, con el fin de medir la satisfacción relacionada con los aspectos técnicos y de comunicación, la investigación descriptiva en la que se trabajó con una muestra de 335 pacientes. Los autores encontraron que el 76,5% están satisfechos respecto a los procedimientos utilizados en la sala de curas, realizando algunas sugerencias o propuestas ya que la entrevista tenía preguntas abiertas;

mientras que el 89,1% resulto satisfecha en cuanto a la entrevista con preguntas cerradas, los autores concluyeron que la mayoría de los pacientes mostraron satisfacción con la atención recibida señalando además que les gustaría participar en la toma de decisiones.

Antecedentes nacionales

Shimabuku, Huicho, Fernández, Nakachi, Maldonado y Barrientos (2012) en su investigación sobre *“los niveles de insatisfacción del usuario externo en el instituto Nacional de Salud del niño”*, con el propósito de determinar los niveles de insatisfacción, este estudio observacional en la que se empleó la encuesta SEEUS a los usuarios externos de consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia trabajando con una muestra de 2051 acompañantes en lo cual se pudo evidenciar una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción y un aumento de la insatisfacción en cuanto a la dimensión capacidades médicas, higiene, aspectos tangibles en hospitalización y emergencia

Medina y Esquichan (2013) en su investigación sobre grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios hospitalizados, el estudio descriptivo observacional y transversal en la que se entrevistó a 105 pacientes, en la cual se encontró como resultado que en cuanto a la alimentación recibida y a la infraestructura están en un nivel medio, concluyendo que el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión que más influye el trato brindado por el equipo de salud seguido de la infraestructura y la alimentación

Risco, Reyna, Rivera y Neciosup (2011) en su investigación sobre opinión de usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo – 2011 con la finalidad de determinar los factores sobre la calidad de atención considerados desde la perspectiva del usuario externo para lo cual se trabajó con una muestra

conformada por 267 pacientes de las áreas de medicina y cirugía del servicio de emergencia a los cuales se les brindó un cuestionario; como resultado los autores afirmaron que los factores considerados según orden de importancia fueron la atención médica, identidad y equipamiento, condiciones de limpieza, comodidad y capacidad de las enfermeras, tiempo de atención, facilidad de los trámites y orientación al paciente; dentro de los aspectos relacionados con la calidad de atención médica y condiciones de limpieza, comodidad fueron los de mayor influencia.

Ramos (2015) en su tesis para optar el grado de maestra en gerencia de servicios de salud referido a factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Picsi, 2015. El estudio observacional, analítico, prospectivo tuvo como objetivo el determinar los factores asociados al nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención del usuario externo, el estudio se realizó en una muestra conformada por 96 usuarios a los cuales se les brindó un cuestionario que consta de 22 ítems para valorar la satisfacción y 22 más para valorar sus expectativas. Los resultados encontrados muestran que un 72,2% están satisfechos y en cuanto a las variables de mayor satisfacción fueron la seguridad, empatía, aspectos tangibles y fiabilidad; mientras que la variable con mayor grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta.

Veliz y Villanueva (2013) en su tesis para optar el grado de magister en gerencia social sobre calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur, se planteó con el objetivo de analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos, el estudio exploratorio, descriptivo de corte transversal, trabajó con una unidad de análisis conformado por usuarios externos e internos mayores de 18 años. Los resultados de la investigación permitieron afirmar que la calidad percibida viene a ser la brecha que hay entre las expectativas y la percepción, para la investigación se evidenció que las expectativas fueron mayores y menores las percepciones, que en cuanto a los servicios prestados no han alcanzado las expectativas de los usuarios, pero los ítems que superaron las expectativas

están relacionadas con la atención sin discriminación y el respeto a la privacidad, mientras que en cuanto a mobiliario suficiente en la sala de espera, equipos y materiales necesarios no superaron las expectativas; señalando al final que en general la calidad percibida presenta mínimas brechas negativas, como consecuencia de una buena percepción de los servicios recibidos, lo que le permitió concluir que las bajas coberturas no es causado por ello.

1.2. Fundamentación científico, técnica o humanística

Variable Calidad de Servicio

Definición

El termino calidad está asociado a los niveles de excelencia que muchas veces una organización se pone como meta, como norma para satisfacer la necesidad de sus usuarios.

Albretech, (1994, citado por Vargas y Aldana, 2011, p.84) define a los servicios como aquellas actitudes que se van a dar por las personas que laboran para satisfacer al cliente en cuanto a las expectativas que él tiene, a sus intereses y necesidades, por lo cual el cliente está dispuesto a pagar por el servicio recibido.

Así también Vargas y Aldana (2011) señalo que los servicios son las actividades que están destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual debe ser dado por personas con disposición de entrega a los demás.

Aguirre (2004, citado por Del salto, 2014) señalaba que la calidad de la atención medica está referido a brindarle al usuario una atención oportuna, que esté en conformidad a los conocimientos médicos y a los principios éticos que permitan satisfacer sus necesidades de salud.

Calidad de atención según Ávila Morales, Hernán, adaptada de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1988). Sostienen que la calidad

en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente o usuario.

Dimensiones

Elementos tangibles: Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como la “aparición de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.35).

Fiabilidad: Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos” (p.35).

Para Druker (2005, citado por Duque), hace referencia a la capacidad de la propia organización para dar un servicio de manera confiable segura y cuidadosa, dentro de ello el cliente puede percibir que la persona que brinda el servicio tiene conocimiento en lo que está haciendo.

Capacidad de respuesta: Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p.35).

Para Druker (2005, citado por Duque), refiere que ello es la actitud que da el trabajador para ayudar a que el cliente reciba el servicio de la forma más rápida, a lo cual también señala el autor ello hace referencia al tiempo que programa la empresa el cual es comunicado al cliente para el servicio solicitado.

Seguridad: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.35).

Para Druker (2005, citado por Duque), es: el sentimiento que experimenta el cliente cuando pone en manos de la empresa su problema o necesidades con la

confianza de que será resuelto, por ello la institución debe preocuparse para que ello se realice tal como el cliente lo espera y en el tiempo que lo necesita.

Empatía: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “atención individualizada que se ofrece al usuario del servicio” (p.29-30),

Para Druker (2005, citado por Duque), señala que ello hace referencia a la calidad de atención personalizada que brinda la institución cada persona, para lo cual se debe conocer a la persona y los requerimientos que solicita.

Calidad en la atención de salud

Para el campo de la salud, el término calidad debe englobar aspectos no solo físicos o técnicos sino también los conocimientos, la comunicación y las relaciones humanas para que el paciente se sienta a gusto durante el tiempo no solo de espera sino durante el tiempo que dure la atención; Del salto (2014) afirma que asegurar la calidad permite que las actividades realizadas sean las adecuadas para el momento en el que se esté realizando lo que generara un compromiso de todos para crear un ambiente de armonía en la institución.

En muchas instituciones se dan situaciones en las que los directivos no implementan la calidad en la oferta lo que los llevará al final a perder tiempo y bajar sus demandas; el autor señalaba al respecto que en salud los costos de calidad están más que todo basadas en la satisfacción expresada por los mismos usuarios frente al servicio recibido, cuando sus expectativas son satisfechas.

El autor sostuvo que existen elementos necesarios para implementar la calidad en un servicio médico en el cual mencionó:

La calidad no se construye solo a expensas de la voluntad del recurso humano, ya que no se necesita solo de una persona o de solo un equipo sino de todos incluida las autoridades, la cual debe ser planificada ya que identificara

áreas críticas a las cuales fortalecerá, se brindara preparación y motivación adecuadas del personal.

El asegurar la calidad es disponer y utilizar adecuadamente las actividades planificadas, los recursos económicos humanos así como administrativos minimizando al máximo las fuentes de error.

En cuanto a la responsabilidad no solo debe recaer en el jefe del servicio sino en todos para que el paciente salga satisfecho de la atención medica recibida, por ello recomienda el darle un trato digno, amable, respetuoso; en donde el personal sea el suficiente y sobre todo que esté preparado para brindar la atención que se requiere, que cuente con los recursos necesarios para darlo y que tenga un espacio o ambiente adecuado.

La evaluación de la calidad de la atención no solo se debe basar en la información que contiene el expediente clínico sino que también es importante la disponibilidad y capacidad profesional del mismo, todo ello dentro del marco de un trato social y humanitario, como institución asegurar la calidad es una actitud constante el cual debe estar sostenido por la motivación del personal que fue seleccionado adecuadamente, que fue preparado y que finalmente es consciente de hacer las cosa bien para que como institución salgamos adelante.

Medición de la calidad de servicio

Ramos (2015) señalaba que el para el usuario es más difícil medir la calidad de un servicio que la de un producto, por ello evaluar la calidad de un servicio está orientada a sobrepasar las expectativas que tiene el usuario al respecto; el autor señala que hay ciertos factores que influyen en el servicio esperado como la comunicación que se debe dar entre las personas, ya que la opinión que se haga el usuario lo comunicara a otros, las necesidades personales, las experiencias previas y el uso de la propaganda o difusión del servicio brindado.

Otro aspecto a considerar son las necesidades y los niveles de desempeño que puede verse influenciado por factores diversos, la interacción entre el personal y los pacientes.

Medir y dar respuesta a todo lo concerniente a la satisfacción del paciente genera beneficios diversos a la institución como ver aumentar sus ganancias, lograr retener a sus pacientes, ser recomendados por los pacientes.

Modelos para evaluar la calidad del servicio

Rodríguez (2016) menciona los siguientes modelos

El modelo de las deficiencias o Gaps, Parasuraman et al, (citado en Córdoba, 2014) los cuales desarrollan el instrumento SERVQUAL el cual permite recoger información sobre las sensaciones y perspectivas que tiene la persona que recibe el servicio.

Para Montelongo, & Nájera (2010, citado por Rodríguez, 2016) describieron el modelo de la siguiente manera:

Brecha 1: Disconformidad entre las perspectivas de los clientes y la apreciación que la organización tiene sobre esas perspectivas

Brecha 2: Desacuerdo entre las apreciaciones que los directivos estiman de las perspectivas de los clientes y las pormenorización de la calidad de servicio

Brecha 3: Divergencia entre el detalle de la calidad del diseño del servicio y el que verdaderamente se ofrece

Brecha 4: Desarmonía entre lo que la empresa en realidad ofrece y lo que al cliente se le ha comunicado

Brecha 5: Divergencia entre lo que el cliente espera recibir y lo que aprecia éste del servicio, resultado de las brechas 1, 2,3 y 4. Esta brecha constituye la calidad del servicio (p.48).

En el modelo nórdico se considera la relación entre la calidad y la imagen corporativa de la institución, para lo cual se proponía que el cliente o usuario juntaba tanto la calidad técnica y la calidad funcional y la imagen corporativa.

El modelo SERVPERF o también llamado valoración del desempeño el cual profundiza el modelo serqual en referencia a las expectativas en la medición de la calidad percibida.

El modelo de excelencia EFQM, que fue planteado con el fin de potenciar a 14 compañías líderes en los mercados mundiales el cual está basado en la satisfacción del cliente como también de los empleados mediante un liderazgo que genere e impulse políticas, estrategias para llegar a la excelencia como empresa

El modelo de Donabediann considera tres aspectos a evaluar, el primero es la estructura referida a las características propias de la organización como los recursos humanos, físicos y económicos; los procesos, los cuales corresponden a como es ejecutado el proceso de atención y finalmente los resultados referidos al impacto logrado con la atención es decir cómo ha mejorado después de recibir la atención

Variable Satisfacción de los pacientes

El usuario es la persona o grupo de personas que utilizan un bien o recurso, la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada, la intención de medir la satisfacción del usuario ha sido de amplio interés en distintos ámbitos.

La satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

Morillo (2009) sostuvo que la satisfacción del cliente es el resultado final de la calidad en los servicios como factor clave para la conservación de clientes

También, es considerada como “la respuesta del cliente a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas iniciales y el rendimiento o resultado efectivo del producto y/o servicio, tal y como ha sido percibido tras su consumo” (Castrillón & Díaz, 2010, p.33).

Se refiere a la satisfacción del usuario externo con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención

Desde el punto de vista de la salud la satisfacción se puede considerar como la medida en que la atención brindada y el estado de salud cumplen con las expectativas de los usuarios. Cuando se refiere al usuario es la persona que recibe el servicio o producto que se le brinda.

Civera (2009) manifiesto que la satisfacción implica el deseo de alcanzar un objetivo, el autor añade que ello está relacionado con el sentimiento de estar saciado o a estar contento lo cual muchas veces va cambiando.

Para Del salto (2014) la satisfacción del usuario está en referencia a la complacencia que experimenta la persona en función de sus expectativas que se va a formular el usuario por el servicio y las condiciones en las que se van a dar.

Donavedian (citado en Palacios, (2012) define la Calidad de la atención como la atención que espera recibir el usuario para lograr el bienestar del mismo

Gonzales (2014) señalaba que

La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las Instituciones. Este concepto viene desde hace varios años; uno de los pioneros en hablar sobre calidad en los servicios de salud fue el doctor Adevis Donabedian, quien sugirió que todos los aspectos teóricos deberían ser reunidos en la practicas para ver al paciente como un todo que necesita de las actividades del personal de salud para su recuperación integral. (p.17).

Dimensiones

Calidad clínica

Granados de la orden, Rodríguez, Olmedo, Chacón, Vigil y Pérez (2007, p.643) sostienen que: “Incluye aspectos relacionados propiamente con la atención recibida durante la consulta desde el personal sanitario, como son el trato y la información y protección de la intimidad, así como la calidad científico – técnica”.

Calidad administrativa

Granados de la orden, Rodríguez, Olmedo, Chacón, Vigil y Pérez (2007, p.643) en cuanto a la dimensión afirmaron que: “Incluye aspectos organizativos y estructurales como la comodidad de las instalaciones, facilidad de los tramites de espera. En este factor se reunían aspectos de tipo burocrático relacionados con la gestión”

Herramientas para medir la satisfacción

La fundación latinoamericana para la calidad (Citado en Gonzales, 2014), menciona que existen algunas herramientas que nos ayudan a medir la satisfacción, entre las cuales están:

El sistema de quejas y sugerencias que toda institución debe implantar ya que permitirá obtener información del usuario, lo cual debe estar registrado, esta información puede ser también a través de vía telefónica, el uso de páginas de internet, pero sobre todo esta información debe ser considerada para poder actuar y resolver los problemas que se van presentado.

Otra herramienta usada son las encuestas de satisfacción que se les da a los usuarios que permite a la institución de cómo se siente el usuario ante el servicio recibido.

El autor señaló también una manera es haciendo las compras fantasmas en las que la empresa contrata personas para que se hagan pasar como clientes muchas veces ello es realizado por los propios jefes para ver in situ como es el trato que reciben los usuarios.

Modelos de evaluación de la satisfacción de los usuarios

Hernández (2011) hizo referencia a los siguientes modelos

Teoría de la no confirmación de expectativas en el cual se compara las expectativas del cliente sobre un bien o servicio, lo cual permitirá al final determinar su satisfacción e insatisfacción, en esto de lo se plantea es que

cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción

La teoría del descontento potencial en la cual se considera las quejas de los clientes como reacciones ante un descontento en la cual el sujeto o cliente presenta sus quejas a instancias superiores

El análisis de disponibilidad se encarga de medir los recursos disponibles cuando se necesitan en las cuales se mide los desempeños de adquisición, circulación

La razón de ser del sistema de salud es lograr el bienestar de la población, el termino bienestar esta muchas veces ligado a lo económico o material, pero existen otros factores que no tienen que ver con lo material en este sentido el estudio del bienestar subjetivo se ha convertido en un desafío.

1.3. Justificación

Justificación teórica: La investigación se sustenta con respecto a la primera variable calidad en la teoría desarrollada en el modelo de Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1988). Sostienen que la calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente o usuario; para la variable satisfacción del usuario está según Redhead, (2015) quien considera que la satisfacción es una respuesta del servicio recibido por un consumidor. La presente investigación amplía los conocimientos y aportes en torno a las variables lo cual servirá para futuras investigaciones.

Justificación Práctica

Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación sirven para que las autoridades incorporen nuevas estrategias de gestión que vayan en beneficio de los usuarios.

Justificación Metodológica

La investigación se realizará tomando en consideración los procedimientos de la investigación científica, en la cual se utilizarán como instrumentos dos

cuestionarios, los cuales han pasado por un proceso de validación y confiabilidad y se determinará su viabilidad, los datos recolectados serán analizados para poder brindar recomendaciones en la mejora de la calidad que debemos tener como institución y que puede servir como modelo para instituciones similares.

1.4. Realidad Problemática

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. (Organización Mundial de la Salud, 2013)

La calidad del servicio percibido por el usuario se traduce en un mayor o menor grado de satisfacción del mismo, la cual puede ser favorable o desfavorable para la institución prestadora de servicios de salud – IPRESS, cuyo fin está orientado a satisfacer las necesidades de la población usuaria y que la satisfacción del cliente es normalmente una condición necesaria aunque no suficiente para generar la lealtad de los usuarios hacia la institución prestadora de dichos servicios. (Frías, 2007)

Bajo dicho precepto, la calidad puede ser considerada como un antecedente de la satisfacción del cliente o a su vez la determinante de la insatisfacción respecto al servicio recibido, por lo que uno de los parámetros para medir la calidad es la satisfacción del usuario o cliente respecto al servicio recibido.

En el Perú, Ante el alto costo para acceder a los servicios de salud y el limitado acceso de la población a la seguridad social, el estado ha impulsado en los últimos 15 años diversas estrategias para reformar el sistema de salud y lograr un acceso equitativo y universal a la cobertura de servicios de salud.

Uno de los cambios más importantes que se han producido en ese sentido, ha sido la asignación de subsidios para financiar servicios de salud, inicialmente con un seguro público dirigido a la población escolar a través del Seguro Escolar Gratuito (SEG), posteriormente a través del Seguro Materno Infantil (SMI) dirigido a las gestantes; y actualmente en beneficio de los grupos de mayor pobreza o vulnerabilidad, con un subsidio total – Régimen subsidiado; y en beneficio de aquellos que cuentan con limitada capacidad de pago, a través de un financiamiento parcial – Régimen Semicontributivo. Ambos regímenes de financiamiento contemplados en la Ley marco de Aseguramiento Universal en Salud promovida por el estado peruano e implementada a través del Seguro Integral de Salud – SIS.

Si bien los avances en cuanto a cobertura en afiliaciones son positivos, de acuerdo al boletín estadístico del Seguro Integral de Salud - SIS, hasta el mes de diciembre del 2016, más del 83% de la población objetivo se encuentra afiliada al SIS (17 773,115), de los cuales 16 533,772 corresponden al régimen de financiamiento subsidiado (Gratuito) y 239,343 corresponden al Régimen de financiamiento Semicontributivo, quienes pueden acceder a los servicios de salud a través de las redes asistenciales de los Gobiernos Regionales, UGIPRES o del MINSA, como en el caso del Hospital Nacional Santa Rosa, en el proceso se han identificado algunas dificultades, especialmente de índole prestacional ligadas a la calidad del servicio que se brinda a través de las IPRESS públicas.

Es ante esta realidad, que para el desarrollo del presente estudio se toma en consideración el grado de satisfacción valorado desde la percepción de la calidad de atención de los usuarios afiliados al SIS, respecto al servicio de medicina que se ofrece en el Hospital Nacional Santa Rosa de la ciudad de Lima; y se plantea la siguiente problemática.

1.5. Formulación del Problema

1.5.1. Problema General

¿Qué relación existe ente la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

1.5.2. Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Qué relación existe ente la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe ente la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe ente la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe ente la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe ente la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

1.6.2. Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

1.8. Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

II. Marco metodológico

2.1. Variables:

Definición conceptual:

Definición conceptual de la variable calidad de atención:

Calidad de atención según Ávila Morales, Hernán, adaptada de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1988). Sostienen que la calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente o usuario.

Definición conceptual de la variable satisfacción del usuario:

La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido o servicio recibido. (Redhead, 2015, p. 90)

Definición operacional:

Definición operacional de la variable calidad de atención:

La variable calidad de atención fue medida por un instrumento que contiene 25 ítems los cuales fueron distribuidos en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (5 ítems) , Fiabilidad(5 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (5 ítems) y empatía (5 ítems); medidos en una escala tipo Likert

Definición operacional de la variable satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario fue medida por un instrumento que contiene 24 ítems los cuales fueron distribuidos en las siguientes dimensiones: atención administrativa (12 ítems) y atención clínica (12 ítems) ; medidos en una escala tipo Likert

2.2. Operacionalización de las variables:

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Elementos tangibles	-Equipo	1,2,3,4,5	Nunca	Buena [92 - 125]
	-Personal		(1)	
Fiabilidad	-Tiempo	6,7,8,9,10	Casi nunca	Regular [59- 91]
	-Efectividad		(2)	
			Algunas veces	
Capacidad de respuesta	-Rapidez	11,12,13,14,15	Casi siempre	Mala [25 - 58]
	-Comunicación		(4)	
Seguridad	-Confianza	16,17,18,19,20	Siempre	
	.Seguimiento		(5)	
Empatía	-Rapidez	21,22,23,24,25		

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Atención administrativa	-Tiempo	1,2,3,4,5,6	Muy malo	Satisfecho [89 - 120]
	-Confort	7,8,9,10,11,12	(1) Malo (2)	
Atención medica	-Cuidado	13,14,15,16,17,18,19	Regular	Medianamente satisfecho [57- 88]
	-Información	20,21,22,23,24	(3) Bueno (4)	
			Muy bueno (5)	[24 - 56]

2.3. Metodología:

Método hipotético deductivo

Hernández, et al (2009), afirman que:

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P.” (p.4).

Podemos mencionar que el método hipotético-deductivo es un proceso, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos.

Tipo de estudio:

El tipo de estudio en este caso está dentro de la Investigación básica, al respecto, Valderrama expresa que la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (2013, p.164).

Algunos autores la denominan investigación dogmática y se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los

conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

2.4. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional, transversal. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

Diseño no experimentales transversales

Hernández, et. al. (2010). Señalan: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p.151).

Este tipo de diseño se ajusta a mi investigación dado que la elaboración de mi investigación tiene un tiempo limitado y toda la información fue recolectada en un solo momento fue como tomar una foto.

Descriptivo correlacional:

Hernández et. al, Sostiene que:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (2010, p.201).

Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables.

Graficamente se denota:

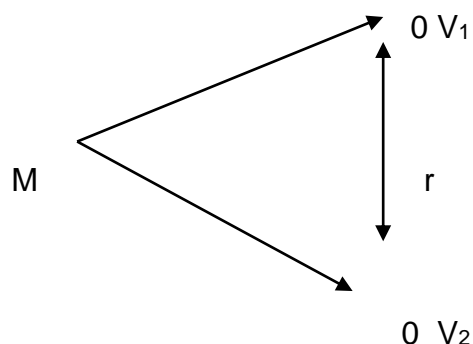


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Calidad de atención
- Y : Satisfacción del usuario
- O₁ : Coeficiente de relación
- r : Correlación

2.5. Población, muestra y muestreo:

Población.

Según Hernández, et tal (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

La población del presente estudio estará constituida por 200 pacientes afiliados al SIS que son atendidos en el del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Muestra.

Según Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006, p. 171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,06): Tolerancia al error

N (200): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 200}{0,06^2 (200 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 132$$

$$\frac{n}{N} = \frac{132}{200} = 0,66$$

Es decir, con este procedimiento, logró determinar el número de usuarios encuestados

Muestreo:

El muestreo Probabilístico, según Hernández, et. al., señalo que:

Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser elegidas. (2010, p.157).

Sólo estos métodos de muestreo probabilístico nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables.

Unidades de muestreo

La unidad primaria de muestreo son 132 usuarios

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que:

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3).

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17).

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de usuarios dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Instrumento:

Bernardo y Calderero, consideran que “los instrumentos son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (citados por López, p.2).

Todo investigador debe poner mucha atención en la creación o formulación de la calidad de sus instrumentos de evaluación ya que un instrumento inadecuado provoca una distorsión de la realidad.

Cuestionario:

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Cuestionario sobre calidad de atención**Datos generales**

Título:	Cuestionario sobre la calidad de atención
Autor:	Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry
Adaptado por:	Edwin Lezama Romero
Objetivo:	Describir las características de la variable calidad de atención en el servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.
Estructura:	La escala consta de 25 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 05 dimensiones.

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Datos generales:

Título	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Granados de la orden, Rodríguez, Olmedo, Chacón, Vigil y Pérez
Adaptado por:	Edwin Lezama Romero
Objetivo:	Describir las características de la variable satisfacción del usuario en el servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: ,Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Muy bueno (5). Asimismo, la escala está conformada por 02 dimensiones.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

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

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 3

Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dra Luzmila Garro Aburto	Metodólogo	Aplicable
Dr. Edwin Martínez López	Temático	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 usuarios. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.

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

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Elementos tangibles	0,587	5
Fiabilidad	0,686	5
Capacidad de respuesta	0,411	5
Seguridad	0,834	5
Empatía	0,825	5
Calidad de atención	0,906	25

Como se observa en la tabla 7, el valor que se obtuvo fue de 0,906. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 6

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Atención administrativa	0,826	12
Atención clínica	0,842	12
Satisfacción del usuario	0,905	24

Como se observa en la tabla 8, el valor que se obtuvo fue de 0,905 por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

2.7. Procedimientos de recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 usuarios con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 132 usuarios. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 20 minutos.

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 132 usuarios a través del programa estadístico SPSS versión 23.0 en español. Asimismo los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario

2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos:

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

2.9. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. Resultados

3.1 Descripción

Variable calidad de atención

Tabla 7

Descripción de la variable calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	59	44,7
Buena	73	55,3
Total	132	100,0

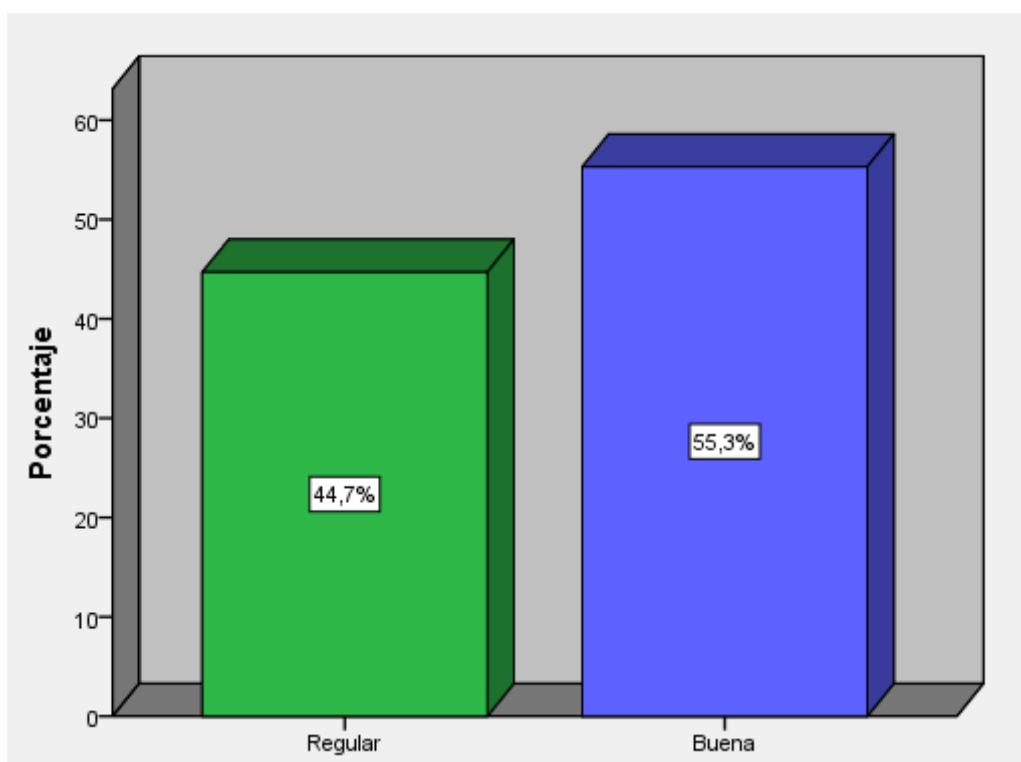


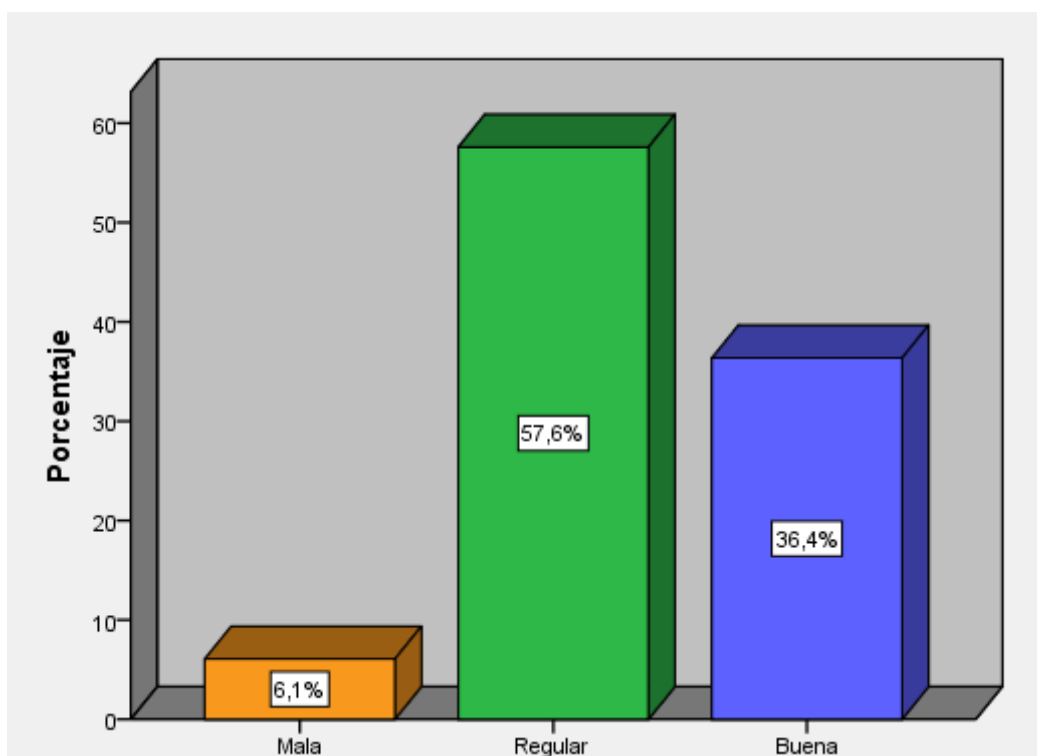
Figura 2. Descripción de los niveles de la variable calidad de atención

En la tabla 7 y figura 2, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 44,7% de los usuarios manifiestan que existe un nivel regular respecto a la calidad de atención, el 55,3% un nivel bueno respecto a la calidad de atención.

Tabla 8

Descripción de la dimensión elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	6,1
Regular	76	57,6
Buena	48	36,4
Total	132	100,0

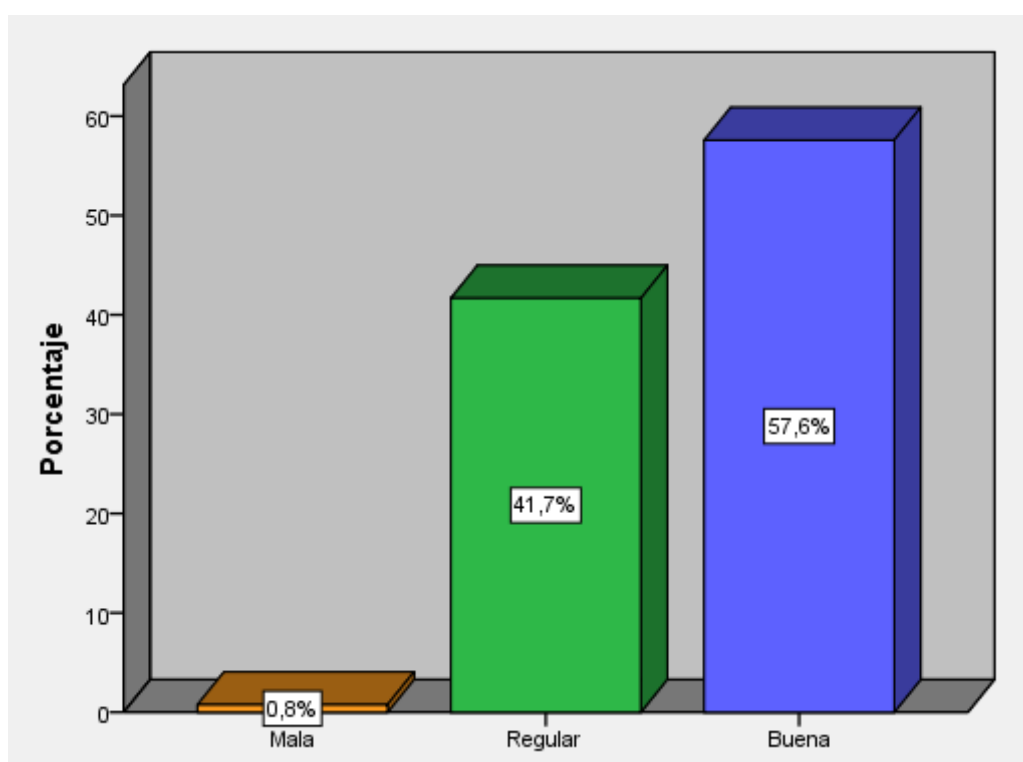
*Figura 3. Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles*

En la tabla 8 y figura 3, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 6,1% de los usuarios manifiestan que existe un nivel malo respecto a dimensión elementos tangibles, el 57,6% un nivel regular y el 36,4% en un nivel bueno, respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención.

Tabla 9

Descripción de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	,8
Regular	55	41,7
Buena	76	57,6
Total	132	100,0

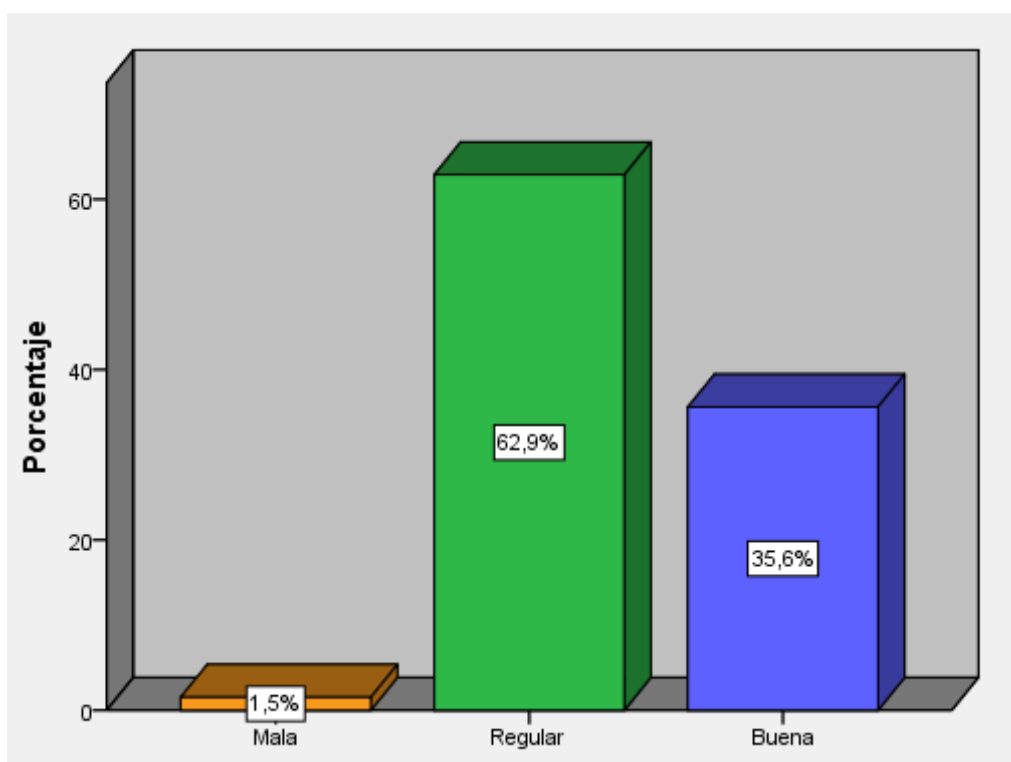
*Figura 4. Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad*

En la tabla 9 y figura 4, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 0,8% de los usuarios manifiestan que existe un nivel malo respecto a dimensión fiabilidad, el 41,7% un nivel regular y el 57,6% en un nivel bueno, respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención.

Tabla 10

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	1,5
Regular	83	62,9
Buena	47	35,6
Total	132	100,0

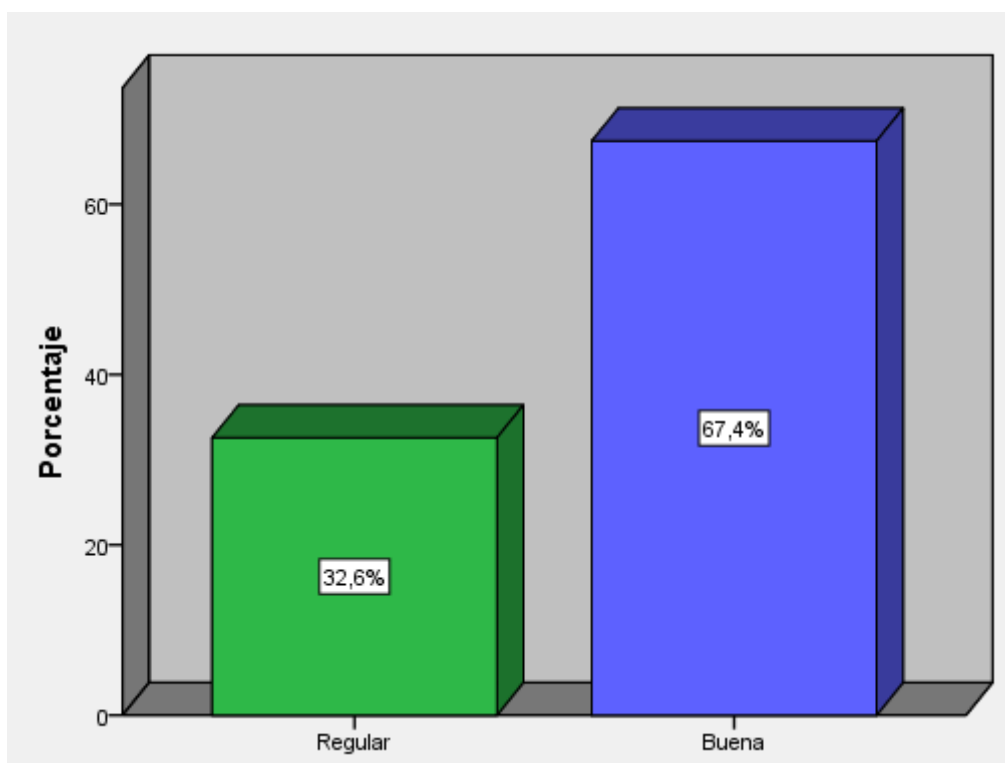
*Figura 5. Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

En la tabla 10 y figura 5, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 1,5% de los usuarios manifiestan que existe un nivel malo respecto a dimensión capacidad de respuesta, el 62,9% un nivel regular y el 35,6% en un nivel bueno, respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.

Tabla 11

Descripción de la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	43	32,6
Buena	89	67,4
Total	132	100,0

*Figura 6. Descripción de los niveles de la dimensión seguridad*

En la tabla 11 y figura 6, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 32,6% de los usuarios manifiestan que existe un nivel regular respecto a dimensión seguridad, el 67,4% un nivel bueno, respecto a la dimensión seguridad de la calidad de atención.

Tabla 12

Descripción de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	1,5
Regular	63	47,7
Buena	67	50,8
Total	132	100,0

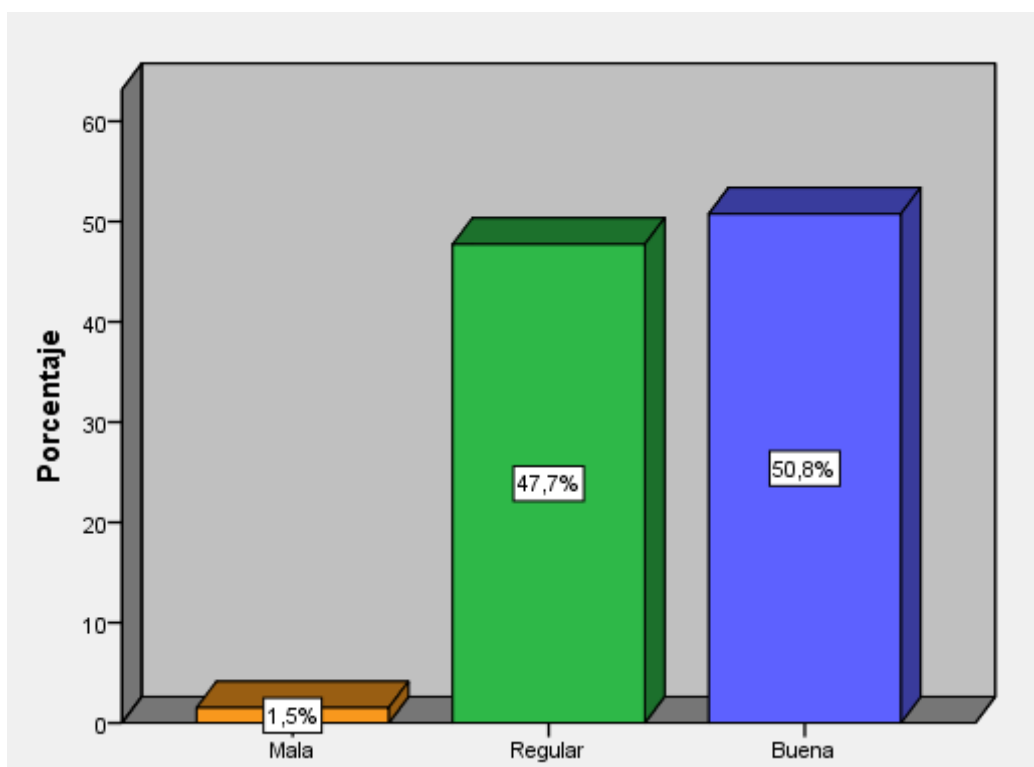


Figura 7. Descripción de los niveles de la dimensión empatía

En la tabla 12 y figura 7, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 1,5% de los usuarios manifiestan que existe un nivel malo respecto a dimensión empatía, el 47,7% un nivel regular y el 50,8% en un nivel bueno, respecto a la dimensión empatía de la calidad de atención

Variable satisfacción del usuario

Tabla 13

Descripción de la variable satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente satisfecho	64	48,5
Satisfecho	68	51,5
Total	132	100,0

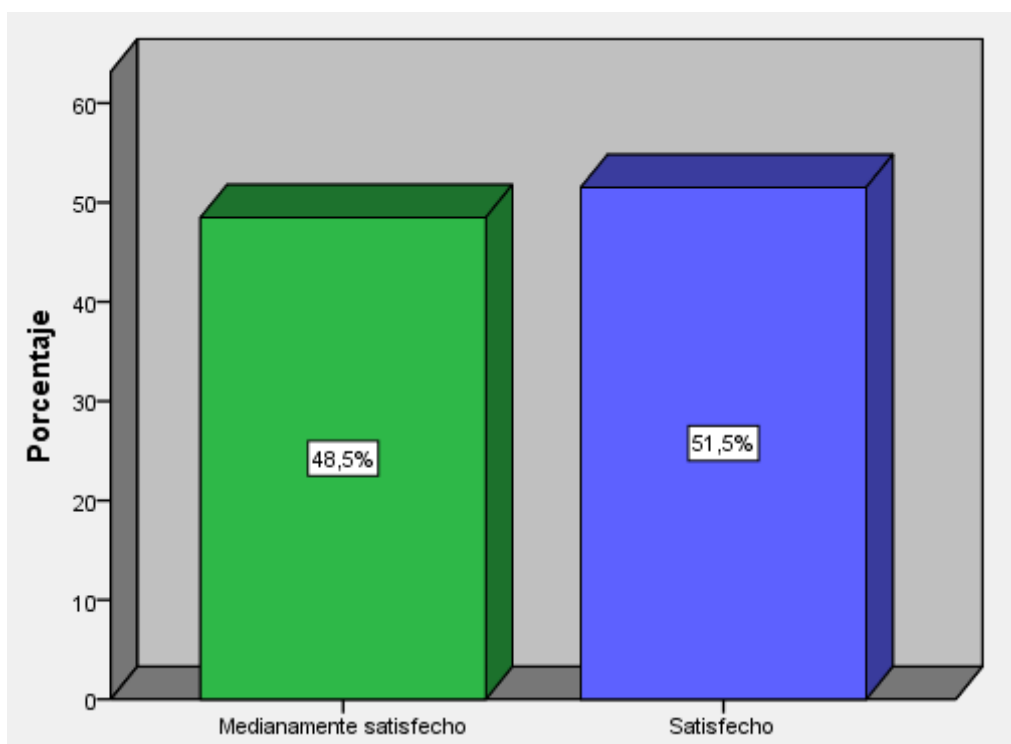


Figura 8. Descripción de los niveles de la variable satisfacción del usuario

En la tabla 13 y figura 8, se observa de una muestra de 132 usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 48,5% de los usuarios manifiestan que están medianamente satisfechos, el 51,5% satisfechos

Tabla 14

Descripción de la dimensión atención administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	2,3
Medianamente satisfecho	117	88,6
Satisfecho	12	9,1
Total	132	100,0

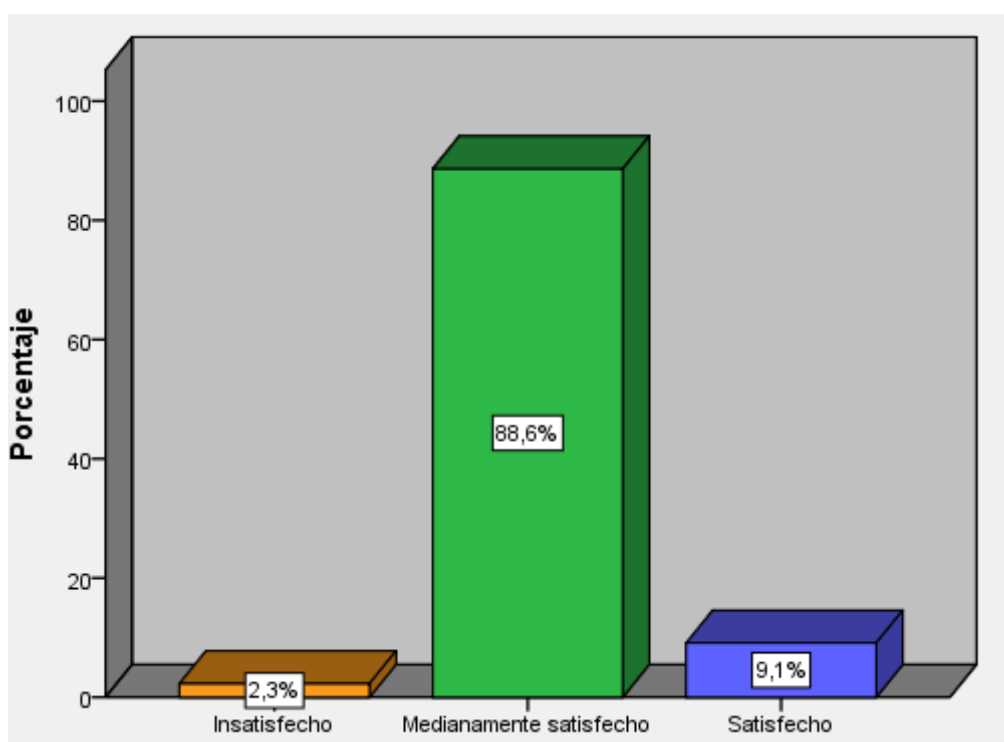


Figura 9. Descripción de los niveles de la dimensión atención administrativa

En la tabla 14 y figura 9, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 2,3% de los usuarios manifiestan que están insatisfechos con la atención administrativa, el 88,6% están medianamente satisfechos y el 9,1% está satisfecho.

Tabla 15

Descripción de la dimensión atención clínica

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente satisfecho	101	76,5
Satisfecho	31	23,5
Total	132	100,0

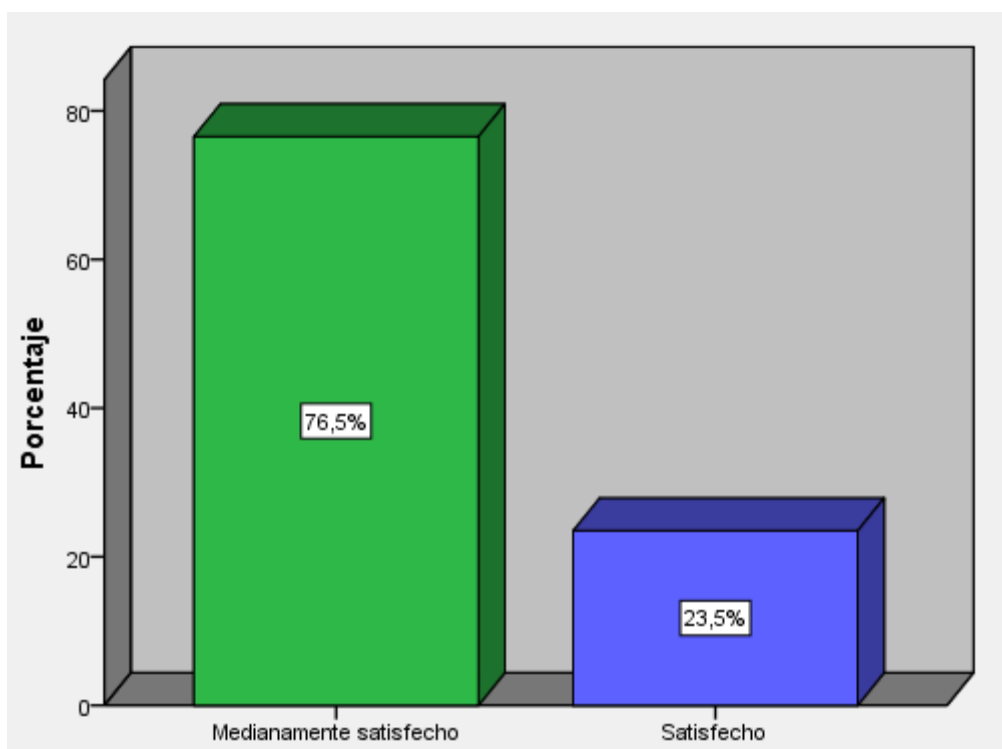


Figura 10. Descripción de los niveles de la dimensión atención clínica

En la tabla 15 y figura 9, se observa de una muestra de 132 usuarios afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 que representan el 100% de la muestra, el 76,5% de los usuarios manifiestan que están medianamente satisfecho con la atención clínica, el 23,5% están satisfechos.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Ha: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 16

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

			Calidad atención	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Calidad atención	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Satisfacción usuario	Satisfacción usuario	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.662** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Ha: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 17

Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica primera: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.561** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 18

Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción usuario	Coefficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica segunda: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.457** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Ha: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Nivel de significancia: $\alpha= 0.05$

Tabla 19

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de	Capacidad de	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
Spearman	respuesta	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
	usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica tercera: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.509** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna

Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Nivel de significancia: $\alpha= 0.05$

Tabla 20

Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica cuarta: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,428** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva I entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna

Quinta hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Ha: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Nivel de significancia: $\alpha= 0.05$

Tabla 21

Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica Quinta: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,584** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna

IV Discusión

Los datos recolectados los cuales fueron interpretados permiten afirmar que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,662*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto la investigación desarrollada por Vargas (2013) sobre un estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de pichincha en la cual el autor evidencio que más del 90% de los usuarios tanto internos como externos están satisfechos por la calidad de atención que brindan evidenciándose con ello similar resultados de la presente investigación,; asimismo la investigación planteada por Ramos (2015) referida a los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Pisci, muestran que el 72,2% están satisfechos resaltando que la capacidad de respuesta es el factor con mayor grado de insatisfacción, esto se tiene que considera ya que ello demuestra el tiempo de espera para acceder a un servicio solicitado.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica primera se evidencio que existe una correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,561*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto la investigación que realizo Maldonado (2012), sobre evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "el bosque". Muestran que si bien existe una buena calidad de atención, resalta que el espacio es reducido y no hay buena ventilación e iluminación lo que tiende a presentar quejas por el usuario, también la investigación que presento Sánchez (2012) donde también afirmo que en cuanto a la iluminación, temperatura, mobiliario y limpieza están asociados a la satisfacción así como el trato que recibe el usuario en administración, por el mismo médico y por el personal de salud; la investigación de Medina y Esquichan (2013) reafirmo lo mencionando al concluir que sobre grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima

resulto que en cuanto a la alimentación recibida y a la infraestructura están en un nivel medio,

Así también en cuanto a los resultados de la hipótesis específica segunda muestra que existe una correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,457*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto la investigación realizada por Dios, Alba, Ruiz, Jiménez, Perula y Rodríguez (2013) en la cual los autores afirmaron que el 76,5% están satisfechos respecto a los procedimientos utilizados en la sala de curas, es de saber que si no se realiza bien un procedimiento esto genera que la persona que reciba el servicio no confíe no en el médico ni en la propia institución.

Referente a los resultados de la hipótesis específica tercera muestra que existe una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,509*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto la investigación que planteo Del salto (2014) sobre 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, en la cual los autores evidenciaron que en cuanto al tiempo de la consulta el 81% señaló que debe mejorar, así como también se evidenció que el 32% de los usuarios no fueron evaluados sus signos vitales como paso previo a su atención

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica cuarta muestra que existe una correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,428*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, en cuanto a la investigación realizada por Shimabuku, Huicho, Fernández, Nakachi, Maldonado y Barrientos (2012) en su investigación sobre “los niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del niño, en la cual los autores evidenciaron que hay una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción y un aumento de la

insatisfacción en cuanto a la dimensión capacidades médicas, higiene, aspectos tangibles en hospitalización y emergencia

Finalmente los resultados de la hipótesis específica cuarta muestra que existe una correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,584*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto al investigación realizada por Del salto (2014) en la que el autor llego a afirmar que el 98% de los usuarios consideran que el trato medico es adecuado y solo un 2% afirmó que el trato es indiferente, así también Veliz y Villanueva (2013) en su investigación llego a afirmar que los ítems que superaron las expectativas están relacionadas con la atención sin discriminación y el respeto a la privacidad,

V. Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo general se pudo determinar que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,662*** y un valor de $\rho = 0,000 < 0,05$
- Segunda:** En cuanto al objetivo específico primero se pudo determinar que existe una correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,561*** y un valor de $\rho = 0,000 < 0,05$
- Tercera:** En cuanto al objetivo específico segundo se pudo determinar que existe una correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,457*** y un valor de $\rho = 0,000 < 0,05$
- Cuarta:** En cuanto al objetivo específico tercero se pudo determinar que existe una correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,509*** y un valor de $\rho = 0,000 < 0,05$
- Quinta:** En cuanto al objetivo específico cuarto se pudo determinar que existe una correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,428*** y un valor de $\rho = 0,000 < 0,05$

Sexto: En cuanto al objetivo específico quinto se pudo determinar que existe una correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,584*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$

VI. Recomendaciones

Primera: A los Gestores de la IPRESS Hospital Santa Rosa, realizar evaluaciones de manera constante para estar atentos en cuanto al nivel de satisfacción del usuario para de esa manera realizar mejoras continuas en el servicio a la ciudadanía usuaria de sus servicios.

Segunda:

Se recomienda a los gestores de la IPRESS Hospital Santa Rosa promuevan convenios con instituciones aliadas para que se implementen no solo en la parte de infraestructura hospitalaria sino también en lo referente a lo tecnológico para generar una atención adecuada

Tercera:

Se recomienda a los gestores de la IPRESS Hospital Santa Rosa generar en sus usuarios una imagen corporativa en la cual el usuario confíe y pueda recomendar la calidad de servicio que recibe en el hospital

Cuarta:

Se recomienda a las autoridades realizar implementación tecnológica para la gestión de usuarios para que de esta manera se pueda reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de atención.

Quinta:

Se recomienda a las autoridades generar programas de capacitación y actualización para el personal médico a fin de que conozca los nuevos avances en el campo de la salud.

Quinta:

Se recomienda a los médicos así como al personal administrativo que asistan a talleres que les ayude a manejar sus emociones, los cuales pueden darse por su propia iniciativa o también subvencionados por la IPRESS.

VII. Referencias

- Civera, M (2009) *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral) Universidad Jaume
- Del salto, E (2014) *La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía, 2012*. (Tesis de maestría) Universidad central del Ecuador.
- Dios, C. Alba, M. Ruiz, R. Jiménez, C. Perula, L . y Rodríguez, M. (2013) Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Revista Scielo* 12 (31)
- Duque, E (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*, *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia.
- Hernández, R. Fernández y Sampieri (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª edición). México: Mc Graw Hill
- Huiza, G (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003* (tesis de maestría) Universidad mayor de San Marcos
- Maldonado J (2012) *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”*. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011 (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil.
- Medina y Esquichan (2013) *Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima*. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/1798/1809>

- Palacios, L. (2012). *Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT Tacna* 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional Jorge Basadre Grohman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Mas en mejorar la medición de la calidad del servicio*. Diario del menor, 69 (1), 140-147
- Ramos L (2015) *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Pícsi, 2015*. (Tesis maestría) Universidad San Martín de Porres.
- Risco, Reyna, Rivera y Neciosup (2011) en su investigación sobre opinión de usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo – 2011 Universidad de Trujillo.
- Sánchez L (2012) *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. (2012) Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del niño de Lima, Perú. *Revista Perú Médica Salud Pública*. 29 (4) 483
- Vargas D (2013) *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha*. (Tesis de maestría) Universidad San Francisco de Quito
- Veliz M y Villanueva R (2013) *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para*

infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur (Tesis maestría)
Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis							
			Variable 1: Calidad de atención						
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Nivel y rangos		
<p>Problema general ¿Qué relación existe ente la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe ente la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe ente la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe ente la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe ente la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Objetivos Específicos Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Objetivos Específicos Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de</p>	Elementos tangibles	-Equipo -Personal	1,2,3,4,5	Nunca (1)	Buena		
			Fiabilidad	-Tiempo -Efectividad	6,7,8,9,10	Casi nunca (2)		Regular	
			Capacidad de respuesta	Rapidez -Comunicación	11,12,13, 14,15	A veces (3)			
			Seguridad	-Confianza -Amabilidad	16,17,18 19,20	Casi siempre (4)			Mala
			Empatía	-Atención -Comprensión	21,22,23 24,25	Siempre (5)			
			Variable 2: Satisfacción del usuario						
			Atención Administrativa	-Tiempo -Confort	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10 ,11,12	Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) bueno	Satisfecho Medianamente Satisfecho Insatisfecho		

<p>afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p> <p>¿Qué relación existe ente la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?</p>	<p>Rosa, Lima 2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p>	<p>medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p> <p>Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017</p>	<p>Atención Clínica</p>	<p>-Cuidado Información</p>	<p>13,14,15, 16,17,18 ,19,20,21 22,23,24</p>	<p>(4)</p> <p>Muy bueno (5)</p>	
<p>Metodología</p>	<p>Población</p>	<p>Técnica e instrumento</p>	<p>Estadística</p>				
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p>	<p>Población: 200 usuarios afiliados al SIS del servicio de medicina general</p> <p>Muestra: 132 usuarios</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p>	<p>Técnica: La encuesta Instrumento</p> <p>Variable: Calidad de atención Nombre: Serqual Autores Zeithaml, Parasuraman y Berry Adaptado por: Edwin Lezama Administración: Individual o colectiva</p> <p>Variable :Satisfacción usuario Nombre: Cuestionario de satisfacción de consulta externa (SUCE) Autores: Granados de la orden, Rodríguez, Olmedo, Chacón, Vigil y Pérez. (2006) Adaptado por : Redhead (2015) Administración: Individual o colectiva</p>	<p>Análisis descriptivo: Los resultados serán presentados en tablas de frecuencias y porcentajes por niveles; los cuales serán representados en gráficos de barras por porcentajes.</p> <p>Análisis inferencial: Para la comprobación de las hipótesis planteadas se realizara una prueba de normalidad de los datos para poder determinar si se utilizará un estadístico paramétrico que mida correlación (Pearson) o un estadístico no paramétrico (Rho de Spermann), para lo cual se apoyara en el software estadístico SPS 23</p>				

ANEXO 02

INSTRUMENTOS DE EVALUACION

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) paciente, por favor lea atentamente las pregunta y responda con sinceridad, la información que usted nos entrega es anónima y tiene como única finalidad contribuir a mejorar la calidad de la atención.

INSTRUCCIONES:

Para dar respuesta a las preguntas elija solo una de las opciones marcando con una X en el recuadro

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	DIMENSIONES / ítems	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles					
1	Considera que existe equipos adecuados para atenderlo en el servicio de medicina general					
2	El servicio de medicina cuenta con instalaciones limpias y adecuadas					
3	Existe un espacio adecuado como sala de espera					
4	Existe un servicio tecnológico para brindar la información necesaria a los pacientes					
5	Los ambientes del servicio de medicina estuvieron limpios, cómodos y acogedores					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
6	En el servicio de medicina se da una atención inmediata al paciente					
7	Los procedimientos que se efectúan en el servicio de medicina son comunicados a los pacientes					
8	El personal que labora en el servicio de medicina transmiten al paciente un alto grado de confianza					
9	Cuando el paciente tiene alguna duda es resulta por el personal que labora					
10	El medico que atiende en el servicio de medicina cumple a tiempo su servicio					

	DIMENSION 3:Capacidad de respuesta					
11	La atención que se brinda en el servicio de medicina fue de manera rápida y adecuada					
12	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver tus interrogantes					
13	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los pacientes					
14	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna					
15	El tiempo de espera para ser atendido fue corto					
	DIMENSION 4:Seguridad					
16	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
17	El médico realizó una evaluación completa cuando fue atendido					
18	El personal esta siempre dispuesto a atenderlo y darle la información respectiva de su salud					
19	El personal médico y de enfermería brindan explicaciones suficientes al usuario sobre el tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa					
20	Se siente seguro al realizar una consulta sobre alguna duda					
	DIMENSION 5 :Empatía					
21	En el servicio de medicina se muestra disponibilidad de escucha las personas que trabajan en ella					
22	Cuando solicita una respuesta el personal demuestra interés por darle una solución					
23	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as es excelente					
24	Se da en el servicio de emergencia se da atención a las necesidades individuales de los usuarios,					
25	El personal que labora en el servicio de medicina explica con palabras fáciles las consultas realizadas.					

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Estimado (a) paciente, por favor lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo esta usted con las mismas. Marque sus respuestas con una "X" en el número que aproximadamente refleja cuanto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Atención administrativa					
1	El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital					
3	Los tramites que tuvo que hacer en admisión					
4	El tiempo de espera en consulta					
5	La comodidad de la sala de espera					
6	El trato por parte del personal de enfermería					
7	Trato personalizado					
8	Apariencia del personal					
9	Información a familiares					
10	Respuestas ante una duda presentada					
11	La limpieza del espacio					
12	La ventilación del espacio					
	DIMENSIÓN 2. Atención clínica					
13	El trato por parte del personal medico					
14	El cuidado con su intimidad durante la consulta					
15	La duración de la consulta					
16	La información clínica recibida sobre su problema de salud					
17	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.					
18	La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse					
19	Las medicinas que se dan en el hospital					
20	El tratamiento brindado por el medico					
21	Preparación del personal					
22	Confianza y seguridad de la atención recibida					
23	Identificación de los medicos					
24	Competencia profesional del medico					

ANEXO 03
ANALISIS DE CONFIABILIDAD

ANEXO 04

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

Base datos Prueba piloto

CALIDAD DE ATENCION

1	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4
3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
6	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4
7	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4
8	3	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
9	5	5	1	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
10	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3
11	5	5	2	4	4	3	4	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
12	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
13	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
14	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5
15	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5
16	2	4	5	1	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4
17	3	4	4	1	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
18	4	3	1	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4
20	1	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4

SATISFACCION DEL USUARIO

1	3	4	4	5	4	4	5	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4
2	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
7	4	5	4	5	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
8	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4
9	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
10	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5
13	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
14	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
15	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
16	2	3	2	2	3	2	1	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3
17	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
18	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
19	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	3	3	4
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4

ANEXO 05

BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

CALIDAD DE ATENCION

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
1	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4
2	3	4	1	1	3	1	5	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	3	1	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	4
5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
6	3	3	1	1	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3
7	3	4	3	2	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
8	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4
9	3	4	3	1	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4
10	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5
11	4	4	1	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
12	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4
13	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4
14	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
15	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
16	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
19	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
20	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
21	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
22	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4
23	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	4
24	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4

25	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
26	3	4	3	1	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4
27	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4
29	3	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
30	5	5	1	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
31	5	5	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3
32	5	5	2	1	4	3	4	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
33	5	5	5	1	5	3	4	4	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
34	4	5	5	1	5	3	5	5	4	4	3	3	4	5	1	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
35	5	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5
36	5	5	2	1	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5
37	5	5	4	1	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
38	5	5	3	1	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	2	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4
39	5	5	3	1	4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	2	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4
40	4	4	2	1	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
41	3	4	3	1	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4
42	5	5	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4
43	3	4	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	5
44	3	4	1	1	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4
45	3	3	1	1	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4
46	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3
47	5	5	3	1	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
48	4	5	3	1	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4
49	5	5	3	1	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
50	5	5	4	1	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4
51	4	5	1	1	5	2	5	5	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
52	4	5	4	3	2	2	3	2	3	5	4	4	2	4	3	4	2	4	5	5	2	2	3	4	4

53	3	4	4	5	4	1	4	4	3	5	4	5	5	4	3	2	4	5	5	4	3	5	4	3	5
54	4	5	1	1	3	2	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	4
55	4	5	1	1	2	2	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4
56	2	3	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4
57	1	1	1	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4
58	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3
59	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
60	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
61	3	3	2	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
62	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	5
63	2	2	1	1	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5
64	4	3	4	2	3	1	3	3	2	2	3	4	3	5	1	3	2	3	5	3	5	3	4	2	4
65	3	4	5	4	3	4	5	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3
66	3	3	4	4	5	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	4	5
67	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	2	5	5	3	3	4	3	3	4	2	3
68	3	5	4	1	1	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	4	5	3	4	4	2	4	3	3	3
69	2	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	2	2	3	4	4
70	3	4	3	3	2	1	4	5	5	5	3	4	1	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	5
71	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	1	3	2	4	1	5	3	5	5	3	5	4	3	2	3
72	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4
73	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3
74	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	5	3	4	3	5	3	2	4
75	2	4	5	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3
76	1	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4
77	2	3	1	2	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5
78	3	4	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	5	3	2
79	2	3	3	2	3	2	4	5	2	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3
80	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	1	2	3	4	5	4	4	3

81	2	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3
82	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2
83	3	4	4	1	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
84	4	4	3	1	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4
85	5	4	3	1	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5
86	5	4	1	1	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4
87	2	4	5	1	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4
88	3	4	4	1	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
89	4	3	1	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
90	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4
91	1	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
92	4	3	3	2	3	1	4	5	3	5	1	3	3	3	1	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5
93	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	2	5	5	4	2	5	4	3	4	4	2	1	4	3	3
94	3	2	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	5	4	4	2	3	4	3
95	1	2	4	3	3	1	3	4	5	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3
96	4	4	1	1	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5
97	4	4	2	1	3	2	4	5	4	4	2	4	4	4	2	5	5	5	4	5	3	3	4	3	5
98	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4
99	3	4	4	1	3	1	3	4	4	4	2	4	3	3	1	3	2	4	4	4	3	4	3	1	4
100	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	5	3	3	1	4	4	4	3	5	3	3	3	1	4
101	1	3	3	1	4	2	4	3	3	3	4	5	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
102	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
103	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5
104	4	4	5	4	5	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4
105	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5
106	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
107	5	4	2	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
108	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	

109	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
110	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4
111	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
112	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
113	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
114	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5
115	5	4	2	2	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
116	5	4	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4
117	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
118	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
119	4	5	2	1	3	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
120	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5
121	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	2	5
122	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
123	5	5	2	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4
124	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
125	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
126	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
127	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4
128	3	4	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4
129	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4
130	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4
131	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5
132	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4

SATISFACCION DEL USUARIO

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4
3	2	1	3	2	1	4	2	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	2	2	4	2	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
6	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
7	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
8	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
9	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5
11	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
12	4	3	4	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4
13	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4
14	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	1	4	2	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4
15	3	4	4	5	4	4	5	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4
16	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
17	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
18	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
19	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3

21	4	5	4	5	2	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
22	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4
23	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
24	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5
26	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
27	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
28	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
30	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
31	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5
32	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
33	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5
34	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5
38	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
39	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
40	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
41	2	3	2	2	3	2	1	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3
42	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
44	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3
45	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4
46	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4
48	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5

49	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	
50	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
51	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
52	2	3	4	2	1	4	5	5	4	3	4	5	5	1	3	4	5	3	3	5	5	5	4	5
53	4	3	3	1	2	3	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	5	1	4	4	3	5	2	4
54	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
55	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4
56	5	5	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4
57	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4
58	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3
59	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3
60	4	4	3	3	2	2	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5
61	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
62	4	3	3	4	2	3	4	4	5	2	3	3	4	3	2	3	5	2	3	3	3	4	2	3
63	1	3	2	2	2	5	4	4	4	5	4	4	3	1	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5
64	2	4	3	5	3	4	2	5	3	4	4	4	3	3	5	3	2	3	2	4	3	5	2	3
65	2	3	3	2	2	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	2	3	3	4	3	3	4	2	4
66	3	4	2	2	1	3	4	3	5	4	3	4	5	2	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4
67	2	3	2	2	2	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3
68	3	3	2	1	1	3	3	4	4	5	3	5	3	2	3	4	5	4	5	3	4	3	2	2
69	5	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	5	2	5
70	4	3	4	3	2	5	4	5	2	3	4	4	3	1	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4
71	4	2	3	3	2	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	3	4	2	3
72	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5	2	3	4	2	3	3
73	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	2	3
74	3	3	4	1	2	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	4
75	3	4	3	2	1	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	2	5	4	3	5	4	5
76	3	3	1	2	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5

77	3	2	4	3	3	5	2	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3
78	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	5	1	3	4	5	3	3	3
79	3	4	2	3	3	3	4	1	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	5
80	4	4	3	3	3	3	5	4	2	3	2	3	5	1	3	4	5	1	5	3	4	5	5	4
81	3	2	3	1	1	3	5	3	2	3	2	3	4	1	2	3	4	4	3	2	3	5	4	5
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4
83	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4
84	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4
85	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3
86	4	3	3	2	2	4	3	4	3	5	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4
87	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4
89	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
90	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	3	3	4
91	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4
93	4	4	3	2	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	5
94	3	4	2	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	1	4	3	4	5
95	3	3	1	1	2	3	4	5	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4
96	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5
97	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	5	3	5	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5
98	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4
99	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4
100	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	5	5	5	5
101	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5
102	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5
103	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5
104	4	5	5	4	4	5	2	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4

105	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5
106	3	3	4	2	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
107	4	5	3	3	3	4	2	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4
108	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
109	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
110	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
111	3	2	3	2	2	4	3	5	4	4	5	2	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5
112	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
113	4	4	5	5	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
114	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
115	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
116	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4
117	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
118	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3
119	4	4	5	3	4	4	2	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3
120	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5
121	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
122	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
123	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
124	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
125	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
126	4	4	2	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
127	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
128	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4
129	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
130	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
131	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
132	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4

ANEXO 06

ARTICULO CIENTÍFICO



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital

Santa Rosa, Lima 2017

Lezama Romero Edwin Joel

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017; siendo de tipo básica, de nivel descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes; el resultado indicó que: existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima, teniendo un coeficiente de correlación de .662, interpretándose como una correlación positiva con un $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuarios

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the Hospital Santa Rosa, Lima 2017; Being of basic type, of descriptive level, of quantitative approach, non-experimental, transversal design, the sample was conformed by 132 patients; The result indicated that: there is a correlation coefficient of .662 between the quality of care and patient satisfaction in the Santa Rosa Hospital, Lima, interpreted as a positive correlation with $p = 0.00$ ($p < 0.01$).

Key words: Quality of care, satisfaction, users

Introducción

La investigación aborda aspectos relacionados entorno a las variables calidad de atención y satisfacción del usuario así como las dimensiones respectivas entorno a cada variable. Para determinar a relación entre las variables, los datos fueron recolectados a través de la técnica de encuesta y como instrumento se tuvo dos cuestionarios; ambos cuestionarios fueron aplicados a los 132 usuarios; los datos fueron analizados para lograr a comprobar la hipótesis respectiva planteada

Antecedentes del problema

Como investigación internacional, Maldonado (2012) investigó sobre “evaluación de la calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el bosque”, con el fin de evaluar la calidad de atención para luego plantear una propuesta de mejora, el autor concluyó que, que los servicios de laboratorio, medicina, odontología presentaron más altos niveles en la calidad de atención, pero se resalta que el espacio es reducido con poca ventilación por lo cual se presentan quejas, lo mismo sucede con respecto a la sala de espera, finalmente le autor señaló que la satisfacción del usuario está en los niveles buena y muy buena.

Como investigación nacional, Medina y Esquichan (2013) realizó una investigación sobre el grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima, el autor concluyó, que la aplicación del Programa, permitió mejoras significativas en las habilidades sociales que el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud seguido de la infraestructura y la alimentación.

En cuanto a la variable calidad de atención para el campo de la salud, el término calidad debe englobar aspectos no solo físicos o técnicos sino también los conocimientos, la comunicación y las relaciones humanas para que el paciente se sienta a gusto durante el tiempo no solo de espera sino durante el tiempo que dure la atención; Del salto (2014) afirmó que asegurar la calidad permite que las actividades realizadas sean las adecuadas para el momento en el que se esté realizando lo que generara un compromiso de todos para crear un ambiente de armonía en la institución. Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), las dimensiones son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. En cuanto a la variable satisfacción de los pacientes se debe considerar que la satisfacción es la evaluación que realiza la persona de un producto o servicio recibido, al respecto Redhead, (2015) menciona que la satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido o servicio recibido; así mismo el autor señaló como dimensiones la atención administrativa y la atención clínica.

Problema

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?, así mismo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017?

Objetivo

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Método

El diseño utilizado fue el no experimental, tipo de estudio básica, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, la población estuvo conformado

por 200 pacientes afiliados al SIS que se atienden en el servicio de medicina general y muestra estuvo conformada por 132 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos los cuales pasaron por un proceso de validación por juicio de expertos y una confiabilidad, para realizar la contrastación de hipótesis se dio a través del estadístico no paramétrico de correlación de Rho de Spearman.

Resultados

Se pudo apreciar que, existe una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017 al obtenerse que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.662** y además con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$),

Tabla 1

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

			Calidad atención	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Calidad atención	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Satisfacción usuario	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.662** lo que se interpreta que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Discusión

Los datos recolectados los cuales fueron interpretados permiten afirmar que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman =

0,662*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto la investigación desarrollada por Vargas (2013) sobre *un estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de pichincha* en la cual el autor evidencio que más del 90% de los usuarios tanto internos como externos están satisfechos por la calidad de atención que brindan evidenciándose con ello similar resultados de la presente investigación,; asimismo la investigación planteada por Ramos (2015) referida a los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Picsi , muestran que el 72,2% están satisfechos resaltando que la capacidad de respuesta es el factor con mayor grado de insatisfacción , esto se tiene que considera ya que ello demuestra el tiempo de espera para acceder a un servicio solicitado.

Conclusión

En relación al objetivo general, se determinó que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,662*** y un valor de $p = 0,000 < 0,05$. A su vez se demostró que existe correlación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad , empatía y la satisfacción del usuario afiliado al SIS del servicio de medicina general del Hospital Santa Rosa, Lima 2017

Referencias

- Civera, M (2009) *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral) Universidad Jaume
- Duque, E (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*, *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Huiza, G (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003* (tesis de maestría) Universidad mayor de San Marcos
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Mas en mejorar la medición de la calidad del servicio*. *Diario del menor*, 69 (1), 140-147

Sánchez L (2012) *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León.* (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Garro Aburto, Luzmila Lourdes, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017" del estudiante Lezama Romero Edwin Joel; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 13 de junio del 2017

Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes

DNI: 09469026

Visualizador de Documentos de Turnitin - Mozilla Firefox
 https://turnitin.com/...
 Firefox impidió que el plugin desactivado "Adobe Flash" se ejecutara en https://turnitin.com.

Desarrollo GPM Tesis para el 10 Jun 2017

Probar el nuevo Feedback Studio

turnitin 23%
 Resumen de Coincidencias

primera entrega
 por Escaner de Turnitin

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el
 Hospital Santa Rosa, Lima 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestro en Gestión Pública

AUTOR
 Lezama Romero, Edwin Joel

ASESOR:

Nº	Origen de coincidencia	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Fuente de Internet	4%
2	Entregado a Universidad... Fuente de Internet	4%
3	www.scribd.com Fuente de Internet	4%
4	www.dispatch.univ.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1%
7	alcia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
9	www.ijch.edu.pe Fuente de Internet	1%

15:50 07/06/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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)

LEZAMA ROMERO EDWIN JOEL
D.N.I. : 26638745
Domicilio : Av. LA REPUBLICA 234 Dpto 203. Monterrico - SURCO
Teléfono : Fijo : 4334869 Móvil 999099928
E-mail : e.jlezamar@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención : GESTIÓN PÚBLICA.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LEZAMA ROMERO EDWIN JOEL
.....
.....

Título de la tesis:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL
SANTA ROSA, LIMA 2017

Año de publicación : 2017

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 16/07/2018

*Lezama
Romero
270-18*



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

01 FEB. 2018

FORMATO DE SOLICITUD



SOLICITA:

REVISIÓN DE TESIS PARA IMPRESIÓN.

ESCUELA DE POSGRADO

EDWIN LEZAMA ROMERO con DNI N° 26678745
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en AV. LA REPUBLICA 234 OPTO 203. MONTEPRINCO - SURCO
(Calle / Lote / M.E. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: MAESTRÍA EN
(Promoción) (Nombre del programa)
GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 6000/54312
(Código de alumno)

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

QUE EN MÉRITO A LA R.-D. N° 2648-2017-UCV-L-EPG SUSTENTE
LA TESIS TITULADA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, LA CUAL FUE APROBADA POR MAYORÍA.
PARA CUMPLIR CON LA PRESENTACIÓN DE LOS EJEMPLARES IMPRESOS
SOLICITO LA REVISIÓN FINAL PARA CUMPLIR CON DICHO REQUISITO

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

Lima, 01 de Febrero de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN

5 FEB 2018

RECIBIDO

Horas: 17 Firma: [Firma]

Documentos que adjunto:

- a. en ejemplar de la Tesis
- b. Copia fotostática del Dictamen Final
- c. Acta de aprobación de originalidad de tesis
- d. Copia de pantalla de resultados TurnitIn

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos:
Email: