



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Guevara Carranza, July Mabel

ASESOR:

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel

SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

CHICLAYO-PERÚ

2018



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO AFILIADO AL SIS EN EL SERVICIO DE
MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS
CHOTA 2018

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

SOLY MABEL SUEVADA CARRANZA

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

LEVANTAR LAS OBSERVACIONES

Pimentel, 11 de AOSTO de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. JUAN DE DIOS ABULAR SÁNCHEZ

SECRETARIO: Dr. ERICK CARLO FIGUEROA CORONADO

VOCAL: Dr. LUIS MANUEL SUCLAPE ROQUEDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD


Yo, July Mabel Guevara Carranza, como estudiante del Programa de Gestión de los servicios de salud, llevado a cabo en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44415061, con la tesis titulada: Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Chiclayo, 02 de agosto del 2018.



Br. July Mabel Guevara Carranza
DNI:44415061

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mis acciones y darme fuerzas necesarias para culminar mis metas trazadas en mi vida.

A mi madre Genoveva por su inmenso e infinito amor, comprensión y dedicación constante, porque siempre fuiste padre y madre para mí, a mi esposo Edson e hijos Valentina y Andrew por ser fuente de motivación para mi desarrollo profesional y personal.

July Mabel

AGRADECIMIENTO

A la universidad César Vallejo que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A mi asesor Dr. Luis Suclupe Quevedo por brindarme su apoyo profesional que sirvió para realizar la presente investigación.

Al jurado por su tiempo, sugerencias y comprensión para el desarrollo del presente trabajo.

A las personas sujetas de esta investigación por su generosa participación voluntaria y desinteresada, e hicieron posible la presente investigación.

July Mabel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, siguiendo el protocolo y de acuerdo a las normas que establece el Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración de la tesis de maestría, presenté mi trabajo de tesis titulada: “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota - 2018” con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el área de consulta externa del Hospital José Soto Cadenillas.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1 A nivel internacional.	15
1.2.2 A nivel nacional.	17
1.2.3 A nivel regional.....	19
1.2.4 A nivel provincial	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1. Teorías relacionadas con la satisfacción del usuario	22
1.3.2. Teoría relacionada con la Calidad de Atención	22
1.3.3. Definición de Satisfacción del Usuario	23
1.3.3.1. Prospectiva teórica de la satisfacción del usuario.....	25
1.3.3.2. Las expectativas.	25
1.3.3.3. Aspectos que comprende la satisfacción del usuario	26
1.3.3.4. Usuario	26
1.3.3.5. Dimensiones de satisfacción del usuario	27
1.3.4. Calidad.....	29
1.3.4.1. Atención.....	29
1.3.4.2. Calidad de atención	30
1.3.4.3. Perspectiva teórica de la calidad de atención	33
1.3.4.4. Aspectos que comprenden la calidad de atención.....	33
1.3.4.5. Tipos de calidad.....	35
1.3.4.6. Componentes de la calidad de atención	36
1.3.4.7. Dimensiones de la Variable: Calidad de Atención	36
1.3.5. Definición de términos.....	42
1.4. Formulación del problema	43
1.5. Justificación del estudio.....	43
1.6. Hipótesis.....	45
1.7. Objetivos	45

1.7.1. General	45
1.7.2. Específicos	45
II. MARCO METODOLÓGICO	46
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables, Operacionalización de variables	46
2.2.1. Variables:	46
2.2.2. Operacionalización de variables.....	47
2.3. Población y muestra	50
2.3.1. Población	50
2.3.2. Muestra	50
2.3.3 Muestreo	51
2.3.4 Criterios de inclusión.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 51	
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.4.2. Validez	52
2.4.3. Confiabilidad	52
2.5. Métodos de análisis de datos.....	53
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	55
3.1. Resultados descriptivos	55
3.2. Contraste de hipótesis.	65
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	76
ANEXOS	79
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	96
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	97
ULTIMOREPORTE DEL SOFTWARE TURNITIN	98

RESUMEN

En la presente investigación “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018” se planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario que asiste a dicho nosocomio, cuyo estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal, la población estuvo conformada por 5000 usuarios externos afiliados al SIS quedando una muestra de 257, se utilizó un encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado elaborado y validado, con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.896.

Mediante la prueba de Pearson no existe relación entre satisfacción y calidad de atención teniendo como resultado $r = 0.340$, por lo tanto los usuarios atendidos tienen una correlación baja o débil, debido a que algunos factores de atención son deficientes en la atención de la consulta externa del Hospital en estudio.

En cuanto a la caracterización del usuario atendido, se encuentra entre las edades de 20 a 29 años, predominando el sexo femenino (59.9 %), con un grado de instrucción secundaria (51%), de estado civil solteros 35.4 % y provenientes del área urbana en un 75.1%.

El nivel de satisfacción del usuario externo se encuentran insatisfechos en un 74,7 %, mientras que un 25, 3% se encuentran satisfechos. El nivel de la calidad de atención se encuentra en un nivel regular con un 87 % y en un nivel malo un 9,3 %, observándose las dimensiones con mayor porcentaje de nivel bajo la dimensión de capacidad de respuesta en un 26. 1 %, seguido seguridad en la atención en un 10.5 y empatía en un 10.5 % lo cual influye en la calidad de atención

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT

In the present investigation "Level of satisfaction and quality of care of the external user affiliated to the SIS in the general medicine service of the José Soto Cadenillas Hospital. Chota 2018 "aimed to determine the relationship between the level of satisfaction and quality of care of the user who attends the hospital, whose study was quantitative, descriptive and transversal correlational approach, the population was made up of 5000 external users affiliated to the SIS leaving a sample of 257, a survey was used and the instrument a structured questionnaire elaborated and validated, with a reliability of Alpha de Cronbach of 0.896.

Through the Pearson test, there is no relationship between satisfaction and quality of care resulting in $r = 0.340$, therefore the users served have a low or weak correlation, because some care factors are deficient in the care of the outpatient clinic of the Hospital under study.

Regarding the characterization of the user attended, is between the ages of 20 to 29 years, predominantly female (59.9%), with a secondary level of education (51%), civil status single 35.4% and from the area urban in 75.1%.

The level of satisfaction of the external user are dissatisfied by 74.7%, while 25, 3% are satisfied. The level of quality of care is at a regular level with 87% and at a bad level 9.3%, observing the dimensions with the highest percentage of level under the dimension of responsiveness by 26. 1%, followed security in the attention in a 10.5 and empathy in a 10.5% which influences the quality of attention.

Keywords: Quality of attention, satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy

I. INTRODUCCIÓN

“La satisfacción del usuario es un concepto intrínsecamente ligado a la calidad de atención en los servicios de salud, sobre la cual no se tiene una idea clara ni resultados específicos que nos permitan conocer que es lo que está ocurriendo en la realidad como la del servicio de Medicina general del Hospital José Soto Cadenillas, en relación a la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de medicina general, además de tener presente que hay aspectos indirectos en la atención de todo el personal que pueden permitir implementar procesos de mejoramiento continuo de la calidad, siendo estos unos factores que mejorarían de manera importante la percepción de los usuarios sobre calidad de atención”⁴.

La investigación consta de la siguiente estructura:

El Capítulo I: El Problema, “se refiere al planteamiento del problema de investigación, en el que se describe la problemática que conlleva a la investigación, seguido de trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema justificación, hipótesis y objetivos del trabajo”.

El Capítulo II: Metodología, “está referido a la metodología o descripción del método y diseño, Operacionalización de variables, población y muestra también se consideró la Técnicas e Instrumentos de recolección de datos y aspectos éticos”.

El Capítulo III: Resultados de la investigación con la aplicación de los instrumentos

El Capítulo IV: Discusión de resultados.

La investigación culmina con las conclusiones y recomendaciones, así como la bibliografía consultada y los anexos referidos a los instrumentos de recolección de datos y otros documentos que dan credibilidad a la investigación.

1.1. Realidad problemática.

“La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud, intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados”.¹

“La calidad en el servicio es una disciplina que abarca toda la complejidad de una organización: políticas, formación del personal, relaciones de trabajo, sistemas, opiniones de clientes, diseño del servicio y por ser tan complejo es que muchos se paralizan, sin saber por dónde empezar. La calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa y más hoy día con la existencia de clientes cada vez más y mejor informados, con mayor preparación académica, conocedores de sus derechos y con una tecnología a su alcance. Todo ello está generando actualmente en la sociedad clientes cada vez más exigentes que obligan a las empresas a buscar una mejora continua en sus procesos, servicios y productos para ser atraídos, fidelizados o conquistados”.²

“A nivel mundial el tema de calidad de los servicios de salud ha adquirido considerable importancia, y cada vez alcanza prominencia debido a la autonomía con que opinan y juzgan los usuarios, acerca de la asistencia recibida por los encargados de prestar servicios de salud. Por lo tanto, la calidad es el concepto clave hoy día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como: un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la Salud”.³

“En México se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario. Así el interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los usuarios de los Servicios de Salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el Sistema de Salud de los diferentes grupos sociales. Por lo anteriormente

expuesto representa un reto para las instituciones de salud y en particular para las de Seguridad Social el asegurar la calidad y enfocar su esfuerzo tomando siempre en cuenta al paciente a fin de lograr su satisfacción completa”.²⁷

“El interés por medir la satisfacción del usuario en la atención de salud desde los usuarios va cada día más en aumento. Este concepto adquiere nuevas definiciones en la actualidad y se observa que en países desarrollados el punto de vista de los pacientes respecto a este tema ha contribuido en los procesos de la gestión en salud actuando en concordancia con un modelo de calidad total. La preocupación de la calidad asistencial va más allá de las exigencias propias del prestador de salud en relación al cumplimiento de estándares de calidad, porque el paciente evalúa la calidad de la atención de salud no sólo valorando el resultado final, sino también en función de sus necesidades, expectativas y experiencias.

La satisfacción del usuario es, sin duda, un elemento influyente en la valoración de la calidad de un servicio sanitario y, ésta es más difícil de lograr en un servicio de emergencia en un hospital público.

En este sentido la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

La salud en nuestro país se encuentra en estado de emergencias, y eso se debe a la falta de interés del gobierno peruano por solucionar las deficiencias que existen en los centros de salud, postas médicas y hospitales, tal es el caso que en un informe del diario Perú 21, publicado el 02 de junio los pobladores tienen que realizar largas colas para obtener una cita médica en cualquier especialidad, a pesar de lo dificultoso que es obtener una, cuando tienen la oportunidad de recibir la cita es para dentro de tres a cinco meses, y lo peor es que al presentarse tan solo reciben la mitad de los medicamentos que no llega a cubrir con el tratamiento

de los pacientes, una de las deficiencias que resalta aún más es la inadecuada infraestructura, los equipos obsoletos, y la gran cantidad de asegurados que van incrementando cada vez, debido a ello muchos de los pacientes tienen que recibir atención en los pasadizos del hospital, en medio de conexiones eléctricas que ponen en riesgo la vida, es lamentable las condiciones de los hospitales ESSALUD de la capital y de las diferentes regiones del país, a pesar que las autoridades estatales a implementando reformas de salud no ha cambiado la molestia de pueblo, pues se siente descontentos con los servicios recibidos y con la mala atención, por su parte el diario Perú 21 hizo un reportaje de los diferentes nosocomios como por ejemplo el hospital almenara donde identificaron que el mayor problema que aquejan a sus asegurados es la escases de medicinas, además dicho hospital ha colapsado pues cuentan con gran cantidad de pacientes que deben esperas entre dos o tres horas para ser atendidos, entre las especialidades que son visitadas con frecuencias encontramos a traumatología, trasplante, y ortopedia donde los pacientes comunes son niños y ancianos.

Uno de los problemas más comunes que existe en los hospitales es la baja calidad de la información que los colaboradores o enfermeros brindan a los pacientes, pues muchas veces las instrucciones las dan de manera técnica poco entendibles para el usuario, además el personal de los centros no brinda una correcta orientación sobre cómo llegar a las áreas donde realizaran sus exámenes, así mismo una de las deficiencias que existen en su mayoría en los hospitales del estado es la demora en la entrega de citas, pues los usuarios deben realizar largas colas para obtener un cupo, otro factor que afecta significativamente la calidad de servicio es la cantidad de equipos obsoletos y deteriorados que impiden brindar un mejor diagnóstico, así también no cuentan con una adecuada sala de operaciones, puesto que carecen de materiales y herramientas, sin embargo en la actualidad los centros de salud cuentan con plataformas de reclamos establecido para resolver de manera oportuna cada uno de los problemas que presentan los usuarios ya que según la ley peruana el nosocomio u hospital debe en un principio hacerse cargo de las quejas, el programa su salud se encuentra en las obligación de velar por la salud de los pacientes, resolver cada una de las quejas y si es el caso intervenir en cualquier

deficiencia o negligencia cometida por los centro de salud, hospitales y postas médicas”.(28)

En la región Cajamarca, y en especial en la ciudad de Chota, se observa que las atenciones hospitalarias solo son realizadas y referidas al hospital José soto cadenillas observándose pacientes aglomerados lo cual los dos consultorios no son suficientes; de tal manera que no se rige por un solo mando para poder brindar un servicio de calidad.

En el hospital “José Soto Cadenillas” Chota, una de las áreas con mayor afluencia de pacientes es consulta externa el servicio de medicina general el cual cuenta con dos consultorios, ya que recibe la mayor cantidad de usuarios con diversidad de patologías observándose en los pasadizos decir “(...)es una emergencia, atiéndanme rápido”, “(...) hay demasiada cola para que llegue mi turno”, “(...) estoy esperando más de 2 horas y no me atienden...”, entre otros, además “los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no podemos escatimar esfuerzos”⁵, es por eso que de la situación expuesta surgió la necesidad de plantear la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la Calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital “José Soto Cadenillas” . Chota 2018?

1.2. Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional.

Sánchez A. (Guadalupe-2012) en su investigación “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” cuyo objetivo fue “determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Su estudio fue de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una

unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se entrevistó a los usuarios de la consulta de primera vez y subsecuentes que aceptaron participar al momento de salir de la unidad, se calculó un tamaño de la muestra de 246 pacientes. Se obtuvieron los siguientes resultados: Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad”.⁴

Para mejorar la calidad de atención el tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico tiene que estar asociado a la satisfacción y también el tiempo de duración de la consulta.

Castillo G. (Ecuador-2011) en su investigación “Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. Ecuador”. Cuyo objetivo fue “determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa en dicho nosocomio, teniéndose una muestra de 196 pacientes que asistieron al Centro Médico los cuales participaron de manera voluntaria. Se estructuró con preguntas cerradas. Cuya estructura tomara la escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: se pudo demostrar, que existía mucha satisfacción en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en el área de rayos X es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que solo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la

consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención”⁵.

Se puede decir de lo encontrado que las oportunidades de mejora, están centradas en la actitud de directivos y personal frente a las necesidades sanitarias.

1.2.2 A nivel nacional.

Jesus F. (Chorrillos-2017), en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”, realizada en Chorrillos tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud, para ello la población estuvo conformado por los usuarios externos afiliados al SIS o pacientes que asistieron al servicio de odontología cuya muestra estuvo conformada por 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderada de 0.406 .

Segunda: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del Centro de Salud Delicias de Villa, Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación moderado de 0.415 .

Tercera: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con nivel de asociación débil de 0.279 .

Cuarta: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación débil de $r: 0.340$.

Quinta: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación de moderada 0.450 .

Sexta: Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación débil 0.333 ".⁶

Concluyendo es necesario darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

Huerta E. (Lima-2015) en su investigación "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza", determinó la satisfacción del usuario externo. La investigación se basó en "una metodología cuyo diseño cualitativo describe los hallazgos, de corte transversal; aplicándose para ello una encuesta SERVERF adaptada, que mide la satisfacción de los pacientes según sus percepciones. Para este estudio se requirió de 77 participantes (tanto pacientes como familiares u acompañantes). Sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención. Las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles están contemplados en dicha encuesta, y expresados en un 80% de ellos totalmente satisfechos; mientras que la dimensión capacidad de respuesta resultó siendo la de mayor cantidad de pacientes insatisfechos, muy insatisfechos (23.4%). El estudio concluyó que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina (92,2 %); así mismo las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia. No obstante el trato que brinda los trabajadores de

este servicio también es un logro loable, además de los servicios generales que brinda limpieza y comodidad dentro del hospital”.¹

La mejora de la calidad incide en la satisfacción del usuario en las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales debe centrarse en mejorar dicho nosocomio.

Rios (2012) en su estudio titulado “Percepción de la calidad de la atención en el Programa de planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde de la usuarios externos”. Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, cuya muestra fue de “87 pacientes que acudieron al servicio de planificación, se encontró que la duración de la entrevista frente a la duración del exámenes ; los cuales se encontraban muy satisfecho, mientras que el 50.6% de los entrevistados manifestaron que fueron examinados, resolvieron sus dudas un 94.3%, con respecto brindo la explicación de lo que se solicita en el servicio por parte del paciente fue un porcentaje mayor con un 98.9%, otra entrevista que comprende al trato que recibieron fue 98.9% siendo esta con una discreción hacia el paciente, la privacidad del paciente encontrándose con un 97.7% , el personal de admisión presentándose con un alto porcentaje de 86.2 % se encontraron que recibieron un buen trato”.⁶

La explicación que recibe el paciente debe ser clara y sencilla lo cual va a mejorar el trato y la calidad de atención.

1.2.3 A nivel regional.

Ruiz (Tarapoto-2016) en su investigación “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”, se planteó como objetivo “conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016, el estudio fue de tipo no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto. Se llegaron a las siguientes conclusiones: la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras

que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación, además existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05”⁷ .

Se concluye que existe relación entre las dos variables lo cual nos indica que existe una relación directa y significativa.

Blanco N. (2015) en su investigación “Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (SIS) en los servicios de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosselló Vizcardo – Azángaro 2015”. Se planteó como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (SIS) en los servicios de Emergencia del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo – Azángaro 2015. Cuya investigación fue descriptivo de diseño correlacional con una muestra de 360 usuarios, durante 06 meses, se aplicó la encuesta SERVPERF, llegando a las siguientes conclusiones: Con la aplicación de la correlación de Pearson se ha determinado el nivel de relación se ha obtenido $r = 0.48$ por lo tanto se tiene una correlación baja o débil entre la calidad de atención y la satisfacción en consultorios externos del hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro, durante el período comprendido entre Enero a Julio 2015. Con la prueba chi cuadrada ha permitido encontrar los diferentes factores influyen significativamente en la calidad de atención del usuario; en cuanto a la infraestructura; influye significativamente en la satisfacción de los usuarios principalmente en los servicios higiénicos que brinda el hospital en un 54.7% son inadecuados y un 27.2%; en cuanto a la sala de espera se encuentran en mal estado; en el factor acceso al servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario principalmente; en cuanto al tiempo de atención en un 50.0% la atención es mínimo debido a la cantidad de usuarios y un 20.3% ; en el tiempo de espera ya que es muy prolongado; en cuanto a la forma de comunicación influye significativamente en la satisfacción del usuario ; en un 45.3% no se

comunica con palabras sencillas con los usuarios; y un 23.1% no realizan información adecuada sobre el proceso de atención, atendidos en los consultorios externos del hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro en el año 2015. El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro fue de 92.2 %. El nivel de satisfacción por dimensiones fueron para la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8%, la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%, la dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6%, la dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6% y la dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 84.5%. Los atributos con más del 90% de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario para explicar el problema de salud, el tiempo que el médico brindó para contestar las preguntas del usuario, la explicación que el médico brindó sobre el problema de salud y su tratamiento y que la atención esté a cargo del médico”.⁸

Según este estudio se puede decir que la comunicación y empatía influye en los proceso de la calidad de atención al usuario y por ende mejora la satisfacción en la atención.

1.2.4 A nivel provincial.

Díaz (Bambamarca-2014) en su investigación “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca- 2014”, tuvo como objetivo “determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Es de tipo descriptivo, no experimental, con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 368 usuarios externos que acudieron al Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca. Se utilizó la encuesta elaborada y validada por Parasuraman en 1988 y adecuados en el 2011 por el Ministerio de Salud para medir satisfacción de los usuarios externos en distintos servicios que los resultados encontrados muestran que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital. En cuanto a las características del usuario externo se encontró que el 48,4% estaban comprendido entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61, 1 %, son casadas el 41,3% un grado de instrucción

primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%. Asimismo las respuestas de satisfacción del usuario externo se estimó que el 53% usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a las edades de 30 a 59 años, sin embargo también existen el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más”.⁹

Se concluye que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías relacionadas con la satisfacción del usuario

“La satisfacción comprende una respuesta de las emociones, por ende es un procedimiento evaluativo cognoscente por el cual percepciones o creencias de los consumidores suelen aproximarse al objeto o producto deseado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores, los que se pueden utilizar como especie de medida para comparar, al mismo tiempo los clientes se diferencian entre expectativas y anhelos”.¹⁵

“No obstante, el modelo epistemológico usa un estándar para comparar y se considera como un acuerdo en el orden superior los valores; más aún cuando suelen relacionarse con los deseos o necesidades fundamentales de los propios usuarios; desde luego este modelo recoge la forma en la cual los usuarios comprar producto o servicio específicos, que bien respondan a sus necesidades o diversos anhelos, por ende se asignan valores diversos del producto”.⁶

1.3.2. Teoría relacionada con la Calidad de Atención

“Para Donabedian esta se define como experiencia que se desea o espera, así mismo como la que proporciona al usuario el máximo y completo bienestar, luego de la valoración de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el procedimiento en todas sus etapas.

Es el grado de atención observado en resultados, si aludimos el concepto de calidad de atención a la salud se da cuenta que es la atención máxima y completa de bienestar brindada al usuario externo, lo que implica también complacencia después de haber estimado aspectos positivos y negativos en los procesos de atención que por lo general culmina con resultados. Ahora bien si tenemos una alta calidad de atención es necesario identificar las necesidades propias de las salud de las personas, como un elemento importante en los sistema sanitarios. La calidad también depende de la excelencia profesional, de eficiente recurso, de alto nivel de satisfacción hacia el usuario, constituyéndose de esta manera un elemento estratégico propio de los sistemas de calidad para no solo lograr objetivos eficientes sino también para tener confianza, respecto al usuario y la familia de modo que el grado de equilibrio debe estar entre los riesgos y los beneficios.

Desde distintos puntos de vista esta teoría resalta la asociación de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos; en consecuencia no es más que cumplir con los requisitos que están en función o relación con la satisfacción de necesidades de los clientes, entre otras cosas". (6, 16)

1.3.3. Definición de Satisfacción del Usuario

“La satisfacción comprende un elemento ligado a los aspectos que no solo afectan directamente usuario externo si no a los trabajadores de salud.

La satisfacción es un estado subjetiva por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan, la calidad de atención y la adecuada información que le brindan cuando acude ante una institución para que le brinden servicio de atención ante la Salud. Ante la satisfacción que logra brindar una institución o el personal por la cual ha sido atendida, lleva el mejor concepto, hecho que ante la forma como ha sido atendido procederá a regresar, asimismo la satisfacción es una valoración ya que dentro el ámbito de la calidad de atención existe diversos usuarios, dado por el cual que no todos sienten satisfacción ante el servicio que les haya brindado el centro de salud a la cual fueron en busca de una buena atención. Un avance hacia la solución del modelo de satisfacción simple es el modelo combinado de importancia/satisfacción, que incorpora la satisfacción

subjetiva del paciente y una valoración de la importancia que un ámbito determinado de la vida tiene para los usuarios” (17, 18)

“La satisfacción consiste en saciar las expectativas del usuario. No obstante se ve a lo largo del tiempo, tanto en sus avances como en la investigación de distintos aspectos. Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción del cliente es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales.

La satisfacción como aquella respuesta que brinda al usuario, dicho a ello aquella evaluación del usuario con respecto a los elementos intangibles o servicio. La satisfacción del usuario son aquellos resultados importantes que se brinda al usuario, para tener un buen servicio de calidad, además influye en su comportamiento donde se quiere llegar a brindar un buen servicio. La satisfacción del paciente depende siempre de las oportunidades que le brinda una calidad de servicios como también en sus expectativas. En este sentido el paciente estará satisfecho, siempre y cuando los servicios que requiere, cubra o exceda sus expectativas. Ahora bien si estas expectativa son bajas o si el mismo paciente tiene acceso limitado a dichas servicios pueda que sea, que lo obtenido este relativamente eficiente. La satisfacción del usuario podría influir en lo siguiente aspectos”¹²:

El modo de que el paciente acceda o no acceda a la atención

El lugar a cual asiste para ser atendido

El modo de estar disponible para realizar pagos por los servicios brindados

El modo de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio.

El modo que el usuario tome la iniciativa de retornar o no al proveedor del servicio

El modo que el paciente recomiende a sus pares de tomar o no los servicios a los demás.¹⁹

1.3.3.1. Prospectiva teórica de la satisfacción del usuario

“Rendimiento Percibido: Este visto sobre el cumplimiento sobre valores que el usuario o cliente obtiene luego de su atención o servicio, resulta muy amplio de evaluar en cambio en definitivo, inicia y termina con el usuario o paciente, es aquel resultado por obtener un servicio, basándose en percepciones, dependiendo del estado de ánimo o la comodidad del usuario, pudiendo tener influencia en otras personas a fin de transformar el estado de ánimo de los usuarios externos. Se orienta desde la perspectiva del usuario mas no de la organización, en los resultados que el usuario logra después de obtener un servicio, basándose en las percepciones del usuario, ósea lo que se percibe, no necesariamente coincide con la realidad. Esta percibida por opiniones emitidas por el colectivo que tiene influencia en el usuario de manera directa o indirecta”.¹²

1.3.3.2. Las expectativas.

“Son aquellos resultados que desea obtener el usuario, también son las expectativas de los usuarios que se generan por situaciones o circunstancias diversas, es decir acuerdos que ofrecen los mismos competidores. Ahora bien, cuando se habla que las expectativas son demasiado bajas, por lo general suelen ser insuficientes para los usuarios; sin embargo cuando son altas, los mismos usuarios se sienten decepcionados después de la inversión o adquisición del producto. Es de destacar un punto interesante, la disminución en los índices de satisfacción de los usuarios, lo que no siempre significa la disminución de la calidad del producto o del servicio que se brinda. En diversos casos cuando los resultados demuestran un incremento en las expectativas del consumidor, por lo general resulta de suma importancia la supervisión de forma gradual, lo que implica que las expectativas de los clientes demuestren lo siguiente”¹²:

Expectativas que se suelen dar siempre dentro de una organización

Expectativas iguales que se generan por competencias

Expectativas que coinciden con lo que el cliente espera, y se interesa en comprar el servicio

“En consecuencia, estas expectativas comprenden un cumulo de esperanzas para lograr algo deseado, lo que significa que la oferta por parte de la

empresa tiene que cumplir los estándares de la competencia aun cuando sea necesario la comunicación y la necesidad de hacer publicidad”. (12)

1.3.3.3. Aspectos que comprende la satisfacción del usuario.

“Muchos usuarios o consumidores experimentan los tres niveles de satisfacción: En primer lugar la insatisfacción que se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario, en segundo lugar la satisfacción que se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario y por último la complacencia que se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas del usuario.

La satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que haya recibido ante el centro de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable, dado a la atención que recibió, los pacientes que son atendidos ya que los pacientes externos son los que menos pueden dar respuesta ante la atención, es más los clientes internos los que pueden dar a conocer a más detallado el tipo de atención que los enfermeros les brindan allí.

Es importante conocer el nivel de satisfacción e identificar, con qué cantidad y calidad se brinda la información a los pacientes, ya que ante todo se debe considerar que la satisfacción es el término, lo cual es deseable, dado a que muchos profesionales enfermeros y médicos no tienen la paciencia suficiente ante los pacientes, ya que es notorio la imagen que da cada profesional, y la imagen del hospital en la cual trabaja, ya que está creando un grado de satisfacción, tanto en la atención que brinda como en la educación von la que ha obtenido antes”. (12, 20)

1.3.3.4. Usuario

“Los usuarios o también conocido como pacientes, son precisamente las personas que son atendidas ante cualquier institución pero en este caso

hablamos de usuarios lo cual se relacionan directamente con los centros de salud, a que es la forma como los atienden ante situaciones en la cual necesitan ser apoyados por enfermeros o médicos profesionales. Asimismo es que los usuarios que tipo de atención y la calidad de productos que reciben (medicamentos, etc.). Es indispensable que las personas que asisten a una consulta profesional de la salud muestren interés ante el paciente, ya que ante una buena atención que reciben se diagnosticara el estado de salud. Diversos aspectos relacionados con el tema general de usuario de la información (considerado como aquella persona que usa regular o intensamente los servicios y productos de información) son analizados por especialistas, no sólo del campo específico de las ciencias de la información sino también por otros profesionales que aportan su perspectiva particular sobre el asunto”.²⁰

1.3.3.5. Dimensiones de satisfacción del usuario

“Dimensión 1: Confiabilidad: se define la confiabilidad como la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso. Dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega, de prestación, solución de problemas y costos. Guarda estrecha relación con la calidad de servicio, puesto que reúne ciertas peculiaridades como por ejemplo la veracidad, honestidad y credibilidad bajo condiciones estipulados por la organización.

En este sentido, Atalaya refiere que la confiabilidad si bien es cierto es la capacidad para desempeñar un servicio de forma precisa y segura también exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda. En otro aspecto se hace referencia que la confiabilidad cumple promesas de entrega, suministrados de modo seguro preciso y honesto; entre tanto se debe observar los efectos e impactos de cambio para mejorar dicha dimensión.

Dimensión 2: Validez: es la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para alcanzar efectos que se desea o se espera de acuerdo a la expectativas del usuario: la validación comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en

cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En este sentido la validez viene a hacer la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley del conocimiento. Por esta validación se determina lo que realmente se quiere obtener o medir en el cuestionario de manera que permita recopilar la información necesaria para lo cual fue creado, además es la peculiaridad de un servicio o producto, pero para que esta tenga consistencia debe estar en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios. Por tanto en lo principal de lo eficaz y correcto, que se determina a través de un cuestionario

Dimensión 3: Lealtad: La teoría de japonés Ouchi sustenta que: La lealtad conectada a la confianza son en sí valores que no pueden desconocerse en la concepción mental, del trabajo japonés y el valor de la humildad reconoce en si situaciones de limitación obtenidas en las capacidades del ser humano. Esta condición se logra mediante la experiencia, constituyéndose de esta manera parte de la personalidad institucional, de acuerdo a la teoría de Ouchi la relaciones existentes entre las personas y las instituciones se logran afianzar mucho más en tanto y cuanto se percibe una atmosfera idónea cuya virtud se manifiesta a través de la confianza, que se maneja; de modo que la inteligencia logre cumplir con su función de observar debajo de la invisible línea del iceberg burocrático, para lo cual la identidad de los individuos pertenece a un grupo determinado y estos a sus ves demuestran lealtad. La lealtad en la mentalidad japonesa es un principio imprescindible de una organización o institución (la confianza y la lealtad tienen el mismo estatus de valor en la concepción laboral del Japón).

La lealtad viene a constituir una marca o sello que distingue a los gerentes o líderes, y se da siempre cuando estos ayudan a sus trabajadores a fortalecer relaciones sólidas y verdaderas, por otro lado podemos decir que es un acuerdo contractual que tiene los mismos usuarios con la organización, en tanto y cuanto sus necesidades sean completamente satisfechas por consiguiente , ese nivel por el cual un profesional o personal de una organización publica del sector salud se ponga la camiseta de la misma organización, y por ende su participación activa en sus actividades o acciones programadas. Por ultimo también es la fidelidad que los individuos establecen a una organización entre tanto, es el instrumento vital o espíritu que toda empresa busca". (15, 17)

1.3.4. Calidad

“La calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto, ofrecer un servicio y que estas vayan de acorde con el precio, pues en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejores, y que estas cada vez sean más competitivas.

De tal manera que siendo vital, la calidad de atención es en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos, y esta debe ser regulada por alguna entidad para mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia para que los pacientes del establecimiento de salud se sientan satisfechos con el servicio, y no tengan ninguna duda en acudir al centro de salud más cercano.

Hablamos de calidad al tipo de atención que brinda los centros de salud a los usuarios, ya que ante todo facilita y permite brindar una atención a todos por igual, es más permite expresar la calidad en distintos niveles a la cual se brinda el servicio. Para enfocarnos directamente en la calidad de servicio que los enfermeros brindan a los usuarios, dado a la existencia de una buena calidad de atención y servicio, hace referencia también a la calidad de profesionales con la que está conformado el hospital. Asimismo, el autor destaca la importancia de lograr todos los beneficios posibles de la atención médica, de exponer a los pacientes a los menores riesgos y de considerar el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio; a la vez, la importancia de buscar que esos máximos beneficios se alcancen al menor costo”. (21-22)

1.3.4.1. Atención

“La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece así mismo al tipo de usuarios al que este va dirigido”.⁷

1.3.4.2. Calidad de atención

“La calidad de atención es básicamente el servicio que se brinda ante la salud de cualquier usuario, siendo así que implica ante todo cumplir con las políticas que cada hospital tiene, tanto en las públicas como en privadas. Por otro lado la calidad de atención en todos los hospitales son evaluados para destacar la forma en la que atienden a los usuarios internos hospitalizados, siendo así que garantiza todo el beneficio y la seguridad, brindando confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona. El hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente, paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industrial/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descarta la presencia de otros abordajes conceptuales, de otras prácticas y representaciones sobre el tema, como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social.

La Calidad de atención: Es el valor subjetivo que realiza los usuarios en los servicios de salud, acerca del conjunto de peculiaridades del mismo que alcanzan satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias. Un valor que tiene suma importancia para la toma de decisiones, y con ellos lograr un servicio que tenga como consecuencia la interacción de los directivos o proveedores del servicio. Comprende también el grado de percepción entendida como una sensación física que se interpreta a la luz de las propias experiencias, un conocimiento rápido, agudo e intuitivo. Que a su vez la satisfacción concibe las necesidades reales o positivas y también las percibidas por los usuarios, ya sean cubiertas o excedidas. En consecuencia, la satisfacción se asume como una regla de medida de los productos que el valor de la calidad le otorga a los servicios de atención en salud.

Ahora bien, la definición de calidad en el servicio de la salud, implica tener en cuenta un mejor servicio de los procedimientos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando así aspectos, como: respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para mejorar la salud de la población”²³.

“La calidad de atención, por lo general es un término de difícil definición y para ello debe considerarse que las dimensiones que contempla determinan en principio la eficiencia, acceso, relaciones interpersonales, continuidad y comodidad. En este sentido, los problemas observados positivamente se manifiestan en el malestar frecuente expresados por los pacientes debido a la atención que percibe en este aspecto se manifiesta un clima de atención que se caracteriza por las constantes relaciones negativas entre las mismas personas, escasos de trato por parte de los profesionales asistenciales y los administrativos; es así que los tiempos de espera se prolongan cada vez más y por ende la atención demora más , ya sea por diversos complementos terapéuticos y/o trámites administrativos prolongados, eso desorienta propiamente al usuario externo.

La calidad de atención comprende parámetros, cortesía, puntualidad, presentación del personal, respeto, amabilidad, trato oportuno cuando existe padecimiento ,una pronta atención, diligencia en el uso de medios para diagnósticos, calidez humana, destreza resolución de conflictos , comunicación entre los usuarios y la familia, desarrollo profesional, presencia física, igualdad , eficacia en los diversos procesos y la continuación preparación de los profesionales para brindar un servicio de calidad a los clientes.

La OMS/OPS, define a la calidad con los siguientes términos; seguridad en los procesos de la prevención, tratamiento y recuperación. Ahora bien, el énfasis de esta organización, fue de algún modo la resolución de seis aspectos esenciales para el fortalecimiento de la calidad en materia de seguridad al paciente, además se acordó que para el 2012, la Servicios de Salud en América Latina, debe garantizar la calidad de atención y sobre todo de darle el respaldo en la seguridad social a los usuarios”. (7, 23)

Ello implica:

a) “Fijar una cultura que está en constante evolución, formación continua y seguridad para el propio.

b) Trabajar en equipo a fin de que los líderes logren articular proactivamente acciones para brindar una calidad de atención, así mismo la seguridad del usuario.

c) Gobiernos liderados por gerentes y miscuidos en brindar una calidad de atención y seguridad.

d) Constante participación que logren potenciar la gestión de la calidad publica, a fin de establecer más disciplina.

e) Constante participación por parte del usuario, familia y comunidad en el afán de la toma de decisiones y desde luego en la promoción y prevención de la salud”⁷.

“Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, enfatiza que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo implica una reforma de salud, sino también exige que sea un proceso de aprendizaje, mejoramiento de necesidades, expectativas a futuro de los usuarios, los mismos que comprenden ser parte de un sistema y como tal actores para propiciar políticas de salud, además de tratar de buscar la excelencia de la organización, mediante políticas que establezcan la calidad de atención, y por ende constituirse como un derecho humano. Para ello, es importante, por tanto reforzar el liderazgo de los funcionarios o directivos, a fin de trabajar en equipo obtener mayor capacidad en la resolución de conflictos y problemas, suscitados en el sector, actualizando permanentemente la información requerida para un control o monitoreo de la calidad de atención para la implementación de las políticas públicas sanitarias en la gestión territorial.

No obstante, la calidad de atención refiere dos grandes enfoques, el primero está centrado en la oferta (mide las características objetivas verificables de los servicios brindados por los profesionales de la salud; y el segundo se centra en la demanda, de este modo se refiere hace referencia a la valoración de los usuarios hacia los diversos niveles de atención.

En este sentido, la Calidad de atención es una propiedad que solo le compete a la atención en salud, y que por tanto contiene un alto grado de importancia, desarrollo y experiencia profesional en el sector salud. Ahora bien, la calidad también hace referencia a la totalidad de funciones, características o conductas de un excelente producto o de un óptimo servicio prestado, los mismos

que se hacen imprescindibles para satisfacción las necesidades de los usuarios. (RM N° 727 – 2009/MINSA).

Por tanto, la calidad es una definición subjetiva tomada desde la mirada del usuario, sin embargo, debe ser objetivo, medible para las organizaciones prestadoras de salud.

La calidad de atención tiene su propia apreciación subjetivas que la realizan los usuarios de dichos servicios sanitarios, sobre el conjunto de características del mismo para alcanzar y satisfacer las necesidades básicas o las expectativas generadas a partir de la experiencia individual de cada uno de los usuarios. Esta valoración tiene mucha importancia, y se de tomar en cuenta para lograr un buena gestión en la toma de decisiones a fin de elegir un servicio. Por otra parte, se entiende a la percepción como aquella sensación física que interpretada a la luz de la experiencia, evidenciándose una cognición rápida, aguda y detallada; al mismo tiempo la satisfacción es considerada cuando una realidad que la percibe un usuario, pueden ser cubiertas o excesivas”. (6, 23)

1.3.4.3. Perspectiva teórica de la calidad de atención

Comprende: “Excelentes servicios, tener en consideración al personal con cultura y amabilidad a los usuarios, suministrar información transparente, clara, oportuna y precisa, durante el proceso de la prestación del servicio (antes, durante y después), Personal idóneo buscando siempre mejorar el desempeño del personal y manejar adecuadas herramientas tecnológicas, que permitan apoyar el proceso de formación de personal”.⁷

1.3.4.4. Aspectos que comprenden la calidad de atención

Principios de la gestión de la calidad

Para el MINSA, los principios de gestión de la calidad son descritos como:

“**Enfoque al usuario:** en este principio resalta la importancia que las instituciones depende de manera directa e indirecta de los usuarios o pacientes y por tanto es necesario satisfacer y esforzarse para lograr cumplir con los requisitos excelentes a las expectativas. En ese sentido la sociedad es un actor

principal, puesto que representa la comunidad de los individuos, como también las necesidades básicas de los mismos. Las necesidades son fijas, representan alto y bajos, son activas y cambiantes a lo largo del tiempo, más aún se convierte en exigentes, puesto que están más informados. Por ellos la sociedad como tal no solo debe esforzarse para identificar las necesidades y expectativas de los clientes si no también debe ofrecer soluciones mediante productos y servicios, gestionarlas e intentar superar esas expectativas cada día”⁷.

“Liderazgo: los líderes son aquellos que establecen o estructuran puentes o tejidos sociales, entre la unidad de propósito y la orientación de la institución. Además son los que crean y mantienen un entorno interior; ello implica que los profesionales y trabajadores se involucren en el logro de los objetivos corporativos.

Participación del personal: en todos los niveles o escalas constituye la esencia de una institución, y su compromiso total posibilita que las habilidades sean empleadas en el bienestar propio de la institución. En este aspecto, Maslow sostiene que la motivación es uno de los elementos fundamentales, así como también exige que una institución tenga un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones una institución no podrá lograr el compromiso de sus propios trabajadores.

Enfoque basado en procesos: gestionar un producto implica en principio alcanzar eficientemente resultados que se generan a partir de la relaciones entre las actividades y los recursos e insumos. Desde luego el cambio consiste en la concepción de organización. De este modo deja de ser una institución que brinda servicios o asesoría para consolidarse como una organización ejecutora de procesos que beneficie a los usuarios.

Enfoque de sistema para la gestión: para lograr los objetivos de una institución se requiere identificar, entender y gestionar procesos que se interrelaciona como un sistema que contribuya a la eficacia y eficiencia. El logro de metas u objetivo programados comprende el fin último de una empresa, sin embargo es necesario que la institución diagnostique de manera correcta los procesos interrelacionado”²⁴.

“Enfoque continuo: mejorar el desempeño exige una mirada integral de la institución; por tanto debe ser un objetivo estipulado en las cláusulas de la organización. Mejorar los procesos es en un reto y un arduo trabajo que comprende el ciclo del Dr. E. Deming: planificar – desarrollar – controlar – actuar para el mejoramiento institucional.

Enfoque basados en evidencias para la toma de decisiones: la toma de decisiones es el análisis progresivo de la información y los datos recogidos. En efecto, se genera un caos siempre y cuando lo que no se mide no se puede controlar.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: adoptar un sistema de gestión para la calidad debe ser una decisión estratégica que lo debe tomar la dirección de cada institución. Para ello es necesario tener un diseño que permita a la organización identificar sus propias necesidades; perseguir sus objetivos particulares y desde luego proporcionar servicios que satisfaga a los proveedores. El éxito no obstante de una institución se logra a través de la reglamentación y sostenimiento del sistema de control de calidad diseñado para mejorar los procedimientos continuos”.⁷

1.3.4.5. Tipos de calidad

“Calidad deseada: consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aun si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no.

Calidad satisfecha: en esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera.

La calidad que agrada: si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas.

Ahora bien, los tipos de calidad son factores importantes tanto como para los clientes como para los trabajadores, ello determina que la calidad este de acuerdo

o cumpla ciertas características o peculiaridades de un producto que se brinde, que bien puede satisfacer sus necesidades o expectativas o de lo contrario se rompa la cadena”.⁶

1.3.4.6. Componentes de la calidad de atención

a. “Componente técnico: está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario.

b. Componente interpersonal: es la conectividad que existe entre el usuario externo y el proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionará una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y médico) integrarse más en la calidad de atención.

c. El entorno: este es el último componente y contempla los elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente cómodo y sin temor alguno se dispone a ser atendido”.²⁵

1.3.4.7. Dimensiones de la Variable: Calidad de Atención

Dimensión 1: Elementos Tangibles: “Estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios, es decir mide la calidad en relación a la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual el acceso adecuado es necesario mantener una óptimas condiciones de las estructuras, por tanto se puede tocar, observar, sentir y degustar. En este sentido, comprende todo aquello a todo lo que se puede

acceder; mientras que los intangibles no se puede percibir, sin embargo lo tangible constituye productos físicos, palpables y duraderos.

Estos componentes son considerados como el exterior que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos; el estado físico de instalaciones: las instalaciones deben presentar buenas condiciones para que el paciente se sienta seguro en el ambiente que se encuentra.

Limpieza de las instalaciones y elementos físicos: Las instalaciones también deben presentar limpieza y orden, pues demuestra un buen aspecto, también se refiere a la presentación personal de salud los cuales deben presentar las indumentarias requeridas para su puesto.

Comodidad de camas y silletería: La comodidad un aspecto esencial para los pacientes, pues hace más comfortable su estancia". (7, 23)

“Dimensión 2: fiabilidad: comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa, como por ejemplo: prestar un buen servicio, resolución de problemas y de precios y de cumplir con todo lo que se promete, no obstante, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención.

También es la capacidad que se tiene para identificar problemas que se suscitan en una institución; exige disminuir los errores y dar solución a los propósitos de evitar los riesgos, sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como también otorgar mayor capacitación al personal de servicio. En otras palabras la fiabilidad influye en el abastecimiento de insumos, ejecutando un servicio prometido, es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del producto que de una u otra manera, garantiza un aprovechamiento de los objetivos institucionales. Este componente hace referencia a la actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa. Tomando en consideración las siguientes características.

Oportunidad de la atención de urgencias: El personal de enfermería y doctores deben tomar importancia a los casos de urgencia, pues son las que necesitan mayor apoyo. Continuidad y orden lógico en la atención: Se debe respetar y ordenar adecuadamente a la atención de los pacientes sin alterar el orden ya establecido. Interés en la resolución de problemas de los usuarios: El personal de enfermería demuestra interés en el paciente por socorrer a todos sus problemas". (23, 26)

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta: "Se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida. Es disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención.

En este componente los enfermeros y doctores deben demostrar prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al paciente le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida. Por lo que perciben con facilidad las siguientes características:

Sencillez de los trámites para la atención: El paciente estar contento si los trámites son de gran facilidad, y que no necesiten de mucho tiempo.

Oportunidad en la asignación de citas médicas: Las citas médicas deben ser oportunas, pues los pacientes necesitan ser atendidos de inmediato.

Disposición para atender preguntas: Las preguntas de los pacientes son importantes por ende estas deben ser atendidas con mayor facilidad. Agilidad del trabajo para atención más pronta: los pacientes siempre tienen el deseo que le atiendan de manera rápida y oportuna.

Cooperación entre funcionarios: Para ofrecer una atención rápida y oportuna se debe observar la cooperación entre funcionarios para ofrecer un mejor servicio.

Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos: Las inquietudes de los pacientes deben ser atendidas de manera adecuada, pues si no es así su inquietud crece aún más". (7, 23)

“Dimensión 4: seguridad: Es aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas, es un tema fundamental en la calidad de atención, puesto que es el conocimiento propio de los trabajadores, manifestado en la cortesía, utilizando habilidades sociales logran inspirar confianzas y energías positivas y es el conocimiento de los servicios que se presta con amabilidad y cortesía, considerando la apertura de los trabajadores, como también las habilidades que estos transfieren al usuario externo.

La OMS (2007) llama la atención al definir a la seguridad como aquel principio esencial dentro de la calidad de atención puesto que existe un alto nivel de peligro en cada procedimiento de los servicios de sanitario. En el estudio sobre la seguridad del paciente los diversos procedimientos que se ejecutan pueden generar conflictos en la práctica clínica, la seguridad por tanto, del usuario requiere la atención de los sistemas de monitoreo , ello implica pues tener un horizonte mayor de acciones , que se propone al mejoramiento de desempeño, competencias situaciones de riesgos ambientales, y la propia gestión de seguridad ; más aún si existe un débil control de infecciones, uso adecuado y seguro de los fármacos, seguridad en los equipos, etc.

La seguridad es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para crear credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor, de tal manera que el paciente identifica las siguientes características:

Confianza transmitida por empleados: Es fundamental para que el paciente se sienta seguro con lo que le dice, o recomienda.

Recibimiento de los medicamentos adecuados: Crea credibilidad en las recetas que se le otorga a los pacientes.

Ubicación apropiada del usuario: La ubicación del paciente se da con la finalidad de reducir riesgos y complicaciones en su estancia.

Idoneidad del personal de salud: Se considera que el personas de enfermeros y doctores son los idóneos para ocupar ese puesto de trabajo.

Cumplimiento de medidas de seguridad: El paciente percibe si la institución cumple con las medidas de seguridad, se sentirá más seguro de estar en las instalaciones del hospital". (23, 26)

“Dimensión 5: Empatía: la empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional”⁶. Comprende:

a) “Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo: está activa mecanismos cognitivos que ponen en marcha los mecanismos emocionales (se genera un stress empático. Ahora bien los efectos que se logran ver a nivel interpersonal reflejan de un modo la frustración e impotencia y enfado por parte de las personas.

b) Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo: trata de activar los procesos emocionales de signo positivo como por ejemplo: la alegría empática.

c) Contagio emocional: esta realiza diferencias entre lo emocional y la adopción de puntos de vistas. En este sentido, suele impedir a las personas `ubicarse en vez del otro y así entender que es lo que realmente siente. Por consiguiente, en cuanto a lo intrapersonal suele ser una variante negativa del estado emocional, y por otro lado en lo interpersonal comprende tener menor probabilidad del comportamiento social incrementando así un comportamiento anti social.

d) Empatía cognitiva: en este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que replica a nivel emocional con otro sujeto o persona objetiva. Ahora bien esta dimensión cumple un rol fundamental en las acciones de la motivación e información, puesto que se dirige a disminuir las posibles necesidades que tienen otras personas, además permite obtener información sobre el bienestar de los otros. Se puede decir entonces que un sujeto es empático, cuando tiene la destreza de escuchar con suma atención al resto de las personas, mejor aún si este sabe dialogar y estar dispuesto a sugerir alternativas y discutir problemas que encuentren solución a los mismos.

Por último el sujeto empático tiene la capacidad de comprender emocionalmente a los otros individuos, he ahí la clave que nos lleva al éxito, no solo en las relaciones laborales si no también es la interpersonal.

Hace referencia a conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería demuestre

Amabilidad en el trato: Esta cualidad es percibida por el usuario, a través de todas las personas que conforman el centro de salud, personal con el que se trata desde que entras hasta que sales.

Atención individualizada al usuario: Este componente hace referencia a la atención que se le brinda al usuario de manera personal.

Conveniencia de horarios de atención: Hace referencia a los horarios de atención, pues esto dependen mucho ya que el usuario necesita del servicio a cualquier momento.

Claridad en orientaciones brindadas al usuario: Los profesionales de la salud deben instruir a los pacientes sobre el cuidado, tratamiento y uso de los medicamentos que se le ha recetado.

Comprensión de las necesidades: En este componente se identifica las necesidades específicas del paciente". (6, 23)

1.3.5. Definición de términos

Calidad.- “proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. La evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa calidad de la atención médica la calidad en salud es una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Es la obtención de los mayores beneficios con menores riesgos para el paciente en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes”⁸.

Evaluación de la calidad en salud.- “Es indispensable desarrollar mecanismos permanentes para medir y evaluar tanto cuantitativa como cualitativamente la calidad, desde el punto de vista de los financiadores, observadores, prestadores y usuarios del sistema. Para esto se deben establecer estándares que permitan comparar permanentemente el sistema y la percepción que de él tienen los usuarios, todo esto con el fin de establecer procesos de mejoramiento continuo que eleven la calidad dentro del sistema y hacia los usuarios del mismo”.²⁸

“Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico”. (8, 29)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la Calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas . Chota 2018.

1.5. Justificación del estudio.

El presente trabajo de investigación se pretende determinar la relación que existe entre el Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas en tal sentido “la satisfacción o calidad percibida está incorporada en el proceso de atención de salud. Hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo han atendido al paciente, pero también se valora como aspecto importante, sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido y el valor que tiene para él. Debido a la problemática suscitada en la idea fundamental de este estudio, Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota considero de suma importancia la mirada hacia los servicios de salud, enfatizando sobre todo la calidad de atención, y el rol que cumple el médico general en la atención a los usuarios”.

Justificación teórica: permitirá profundizar los aspectos teóricos más relevantes sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas, para mejorar las políticas públicas en el marco de la salud, más aun sabiendo que la institución pública ofrece a sus usuarios un servicio de calidad.

Justificación práctica: A través del método empleado en una investigación, se tiene como justificación practica su desarrollo como una ayuda o “proponer alternativas de solución a un problema, al menos proponer estrategias aplicables que contribuyan a resolverlo. Así mismo, para contribuir a buenas mejoras en los

servicios de salud, desde la perspectiva del usuario externo junto a ello la calidad que reciben los usuarios atendidos, ya que es un problema de salud pública en nuestro país, en primer lugar la satisfacción, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados”.

Justificación metodológica: En esta investigación, se tiene en cuenta nuevos métodos o una nueva estrategia que permitirá medir, ya sea la variable Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas, utilizando instrumentos validados y adaptados a nuestra realidad y desde luego pueda ser utilizada para futuras investigaciones.

Justificación por Conveniencia: La presente investigación es conveniente para el hospital pues mediante el estudio se identificará el nivel de calidad que brindan a los usuarios y si están logrando satisfacer sus necesidades. Se espera que este estudio de investigación sirva de guía para el desarrollo de otras investigaciones posteriores ya que permitirá evaluar proceso de mejora continua del servicio y permitirá que la atención sea más eficiente, proporcionando un servicio que responda a las expectativas y lograr la satisfacción de la población a la que sirve y también la del personal que lo otorga.

Justificación Social: “Lo que se pretende con la investigación es brindar a la sociedad o comunidad una atención de calidad, además que tanto los colaboradores como los pacientes puedan ostentar un buen nivel de vida, además identificar las deficiencias y buscar una mejora en pos del bienestar social. Se espera que este estudio sea un insumo para siguientes investigaciones en los servicios de salud pública, y que de algún contribuya al desarrollo y crecimiento del conocimiento humano para mejorar cada vez el servicio al ciudadano”.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

1.7.2. Específicos

- a)** Determinar las características generales del usuario externo afiliado al SIS.
- b)** Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo afiliado al SIS en el área de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.
- c)** Conocer la calidad de atención en el área de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.
- d)** Contrastar las dimensiones de satisfacción con la calidad de atención.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

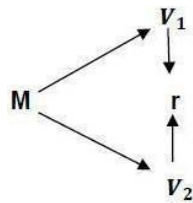
La presente investigación fue de tipo cuantitativo, porque estudió los hechos y fenómenos de la realidad, del usuario externo afiliado al SIS obteniendo datos que fueron medidos objetivamente, el cual permitió recoger y analizar datos cuantitativos sobre las variables de estudio: Nivel de Satisfacción del usuario y la calidad de atención.

Descriptivo ya que describió los hechos tal como se presentan sin manipular intencionalmente la variable. ¹⁰

El estudio es de enfoque correlacional transversal porque “determinó el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas. En efecto las variables logran converger en un resultado mayor de los elementos o factores que se producen dentro de una realidad problemática o una realidad positiva”. ¹¹

El esquema empleado es el siguiente:

Dónde:



: Observación de la variable Nivel de satisfacción

M r : Relación existente entre las variables

Calidad de atención

M: Usuarios del Hospital José soto Cadenillas Chota

2.2. Variables, Operacionalización de variables

2.2.1. Variables:

Variable 1: Nivel de satisfacción

Variable2: calidad de atención.

2.2.2. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Satisfacción	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable	Satisfecho (75-100)
	Validez	Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción	Insatisfecho (20-74)
	Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	
Calidad de atención	Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Señalización y área	Ordinal Malo (30-60) Regular (61-90)

		exclusiva.	
		Cumplimiento de servicios programados	Bueno (91 – 150)
	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención	
	Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para la atención inmediata Tiempo de espera	
	Seguridad	Confianza Privacidad Idoneidad del personal Cumplimiento de medidas de seguridad	
	Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios	

		adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	
--	--	--	--

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Estuvo constituido por 5000 personas afiliadas al seguro integral de salud que acuden al Hospital José Soto Cadenillas, ubicado en la provincia de Chota.

Tabla N° 01

POBLACION AFILIADA AL SIS

EDAD	FI	%
MENOR DE 5 AÑOS	657	13.14
5 – 11 AÑOS	789	15.78
12 - 17 AÑOS	925	18.5
18 – 29 AÑOS	1022	20.44
30 – 59 AÑOS	1021	20.42
60 A MAS	586	11.72
TOTAL	5000	100

FUENTE: Reporte de afiliados al 30 Marzo 2018 – UDR-Chota

FECHA: 21/04/18

2.3.2. Muestra.

La elección de la muestra, es Muestreo Aleatorio Simple, quedando representada en la siguiente formula:

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población (5000)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

257: PACIENTES SIS

Tabla N° 02

MUESTRA DE USUARIOS AFILIADOS AL SIS

EDAD	FI	%
15-19 AÑOS	21	8.2
20 – 29 AÑOS	69	26.8
30 – 39 AÑOS	65	25.3
40 – 49 AÑOS	50	19.5
50 – 59 AÑOS	42	16.3
MENORES DE 65 AÑOS	10	3.9
TOTAL	257	100

FUENTE: TABLA 01

FECHA: 21/04/18

2.3.3 Muestreo

Muestreo aleatorio simple

2.3.4 Criterios de inclusión:

Hombres y mujeres mayores de 18 años y menores de 60 afiliados al SIS usuarios de los consultorios externos y que por lo menos una vez al año hayan pasado por consulta externa.

Pacientes que acepten participar voluntariamente en la investigación.

Personas que no presentaron ninguna limitación auditiva y visual.

Personas con grado de instrucción.

Personas dispuestas a participar voluntariamente en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para la medición de la variable de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, el cual “es un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la

investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas”⁷.

Como instrumento consta de un cuestionario, que permitirá la recolección de la información, suficiente para desarrollo de la variable I: “que es Nivel de Satisfacción el cual consta de 20 ítems o preguntas adaptado por Ramírez y Álvarez (2015), la cual será aplicado a los usuarios externos del Hospital José Soto Cadenillas. Asimismo, para el desarrollo de la variable II, que es Calidad de atención también se utilizará una encuesta, que será aplica a la misma población y consta de 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional diseñada y validada para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1988). Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. Para ello se recopilo los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima”²³.

2.4.2. Validez.

Principalmente la validez “ha sido ejecutada a través de expertos, pues una vez creada el cuestionario se identificó a expertos en el tema, de los cuáles nos validaron los instrumentos que han sido empleados en la tesis, la misma que validó la intencionalidad del estudio con respecto a los ítems que posee el cuestionario”.

2.4.3. Confiabilidad.

La confiabilidad se ha desarrollado a través del Alfa de Cronbach, aplicada estadísticamente en el programa SPSS, adema el instrumentos de toma de datos se probó previamente mediante una prueba piloto de 25 personas evaluadas, obteniéndose 0.896, lo cual estos datos hacen que los instrumentos sean confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la investigación se utilizó como herramienta el programa de Excell, “que nos permitió realizar cuadros estadísticos, para el análisis estadístico y de correlación se utilizó el IBM SPSS STATISTICS V. 22 for Windows, cuyos resultados nos ayudaron en la discusión. Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico. Para el contraste de hipótesis se usó la prueba Correlación de Pearson”.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se fundamentó en criterios que tiene como objeto asegurar la calidad y objetividad de la investigación, considerándose los siguientes criterios:

a) Rigor Ético: En relación a la ética: se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos que asegurarán la validación del trabajo de investigación:

Autonomía. La participación es de carácter voluntario, para garantizar que cualquier participante podrá negarse a realizarlo o retirarse en cualquier momento, si considerase que cualquiera de sus derechos pudiera verse amenazado. En este trabajo de investigación los usuarios del servicio de salud tomarán la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmarán un consentimiento informado.

No maleficencia. Principio de la bioética que afirma el deber de no hacer a los demás algo que no desean; así mismo es simplemente abstenerse intencionalmente de acciones que pueden causar daño. En la investigación se tendrá en cuenta los beneficios, puesto que en este estudio no hay riesgo de hacer daño a la persona ya que solo se busca obtener información, mas no realizar experimentos en dicha población en estudio.

Justicia: La población (universo) se elegirá de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual todos usuarios tienen misma posibilidad de ser elegidos.

Beneficencia: El presente trabajo de investigación beneficiará a los usuarios del centro de salud ya que al contar con información sobre el tema los encargados del manejo de dicho centro de salud podrán tomar medidas para corregir y reforzar algunas acciones.

Además esta investigación servirá de guía para el desarrollo de otros estudios en el futuro”.¹³

B) Rigor Científico:

“Confidencialidad: Considerando este principio, se mantuvo en reserva la información brindada por los participantes, la cual no fue accesible a otras personas que no sean las investigadoras, así como también se mantuvo su anonimato.

Credibilidad u objetividad: refiere al valor de la verdad, se consideró durante todo el proceso de investigación, para la confianza de la información que se obtuvo durante la aplicación de los instrumentos a los sujetos de estudio. Se logró a través de las observaciones y conversaciones con los participantes del estudio y recolectando la información que produjo hallazgos reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.

Confirmabilidad: Este criterio se refiere que se puede afirmar la verdad a certeza de una cosa y la neutralidad de la interpretación o análisis de la información, que se logra cuando otro (s) investigador (es) puede seguir la pista al investigador original y llegar a hallazgos similares. En nuestra investigación se transmitió la objetividad y neutralidad de la información recolectada, dejando de lado a los prejuicios de los investigadores.

Auditabilidad: Se describió detalladamente los procesos seguidos y la información recolectada que permitió que otro investigador pueda seguir la trayectoria a partir de las decisiones que se tomó en el presente trabajo”. (12, 14)

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Para determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018, los resultados se tabularon y analizaron utilizando el software estadístico Excel y SPSS, tal como se estructura en concordancia con los objetivos específicos:

Tabla 03

Relación de la variable satisfacción y calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

Correlación de satisfacción y calidad		Media	Desviación estándar
	Satisfacción	Calidad	
Satisfacción	1		2.11 .394
Calidad	,340 ^{**}	1	1.98 .450

Fuente: Entrevista a los usuarios del HJSCCH. 2018

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

En la tabla N° 03 se observa la relación satisfacción y calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS teniendo como resultado $r = 0.340$, por lo tanto los usuarios del Hospital José Soto Cadenillas de Chota tiene una correlación baja o débil entre la satisfacción y la calidad de atención, debido a que algunos factores de atención son deficientes en la atención de la consulta externa del Hospital en estudio.

Tabla 04

Características generales del usuario(a) externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

Sexo	Nro.	%
masculino	103	40.1
femenino	154	59.9
Total	257	100.0
Procedencia	Nro.	%
Urbano	193	75.1
Rural	64	24.9
Total	257	100.0
Edad	Nro.	%
15 a 19	21	8.2
20 a 29	69	26.8
30 a 39	65	25.3
40 a 49	50	19.5
50 a 59	42	16.3
60 a +	10	3.9
Total	257	100.0
Grado de instrucción	Nro.	%
Superior	52	20.2
Secundaria	131	51.0
Primaria	65	25.3
Ninguno	9	3.5
Total	257	100.0
Estado civil	Nro.	%
Casada	78	30.4
Conviviente	86	33.5
Soltera	91	35.4
divorciada	2	.8
Total	257	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

La tabla N°4, muestra la caracterización del usuario externo afiliado al SIS, en la cual se observa que del 100 % de los usuarios encuestados, el 59.9 % corresponde al sexo femenino (154 personas) mientras que el 40.1 % (103 usuarios) son de sexo masculino. En cuanto a la edad el mayor porcentaje tienen entre 20 a 29 años de edad (26.8%), seguido del 25.9% que corresponde a las

edades de 30 a 39 años y con menor porcentaje las edades comprendidas de 60 años a mas (3 %).

En cuanto al nivel de procedencia el 75.1 % de los pacientes son del área urbana y 24.9 son de del área rural, algunos de ellos referidos de los alrededores de la ciudad (Cabracancha, Iraca, Chororco, etc) y en relación al grado de instrucción, del 100% de los usuarios el 51.0% (131 usuarios) tienen grado de instrucción secundaria, seguido de un 25.3% que cuentan con educación primaria, el 20.2 %tienen educación superior universitaria y un 3.5 % (9 usuarios) son iletrados y según el estado civil se encontró que el 35.4 % es soltero (a), el 33.5% es conviviente, un 30.4 % casado y el 0.8 divorciado.

Tabla 05

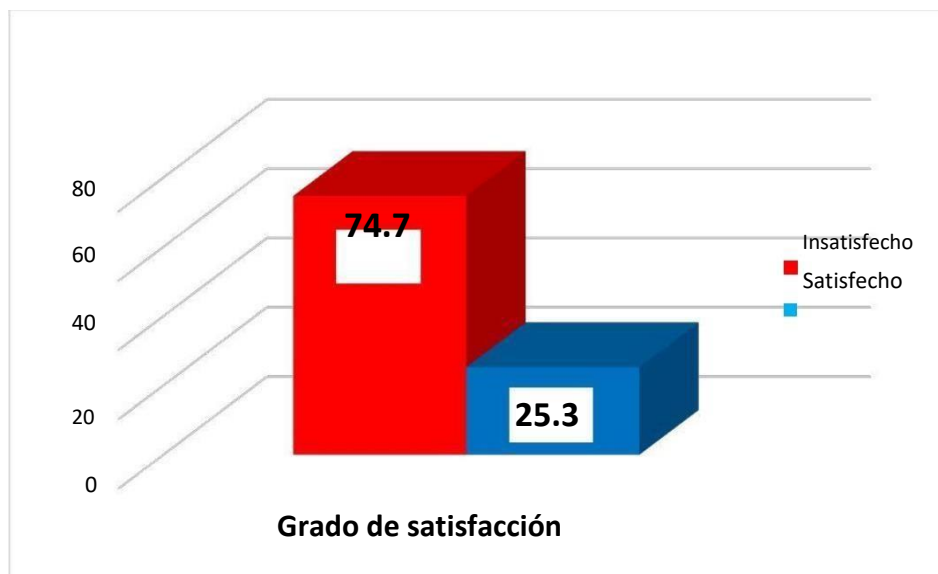
Nivel de satisfacción del usuario externo afiliado al SIS de Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

Grado de Satisfacción	Nro.	%
Insatisfecho	192	74.7
Satisfecho	65	25.3
Total	257	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

GRAFICO N° 01

Nivel de satisfacción del usuario externo afiliado al SIS de Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.



Fuente: Tabla N° 05 – Elaboración propia– 2018

n: 257

Tabla 05- Gráfico 01. Se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción del usuario en el área de consulta externa del servicio de medicina general observándose que de los 257 que representa al 100 % de las mismas, el 74,7 % están insatisfechos con el servicio brindado (192 personas) y el 25.3 % están satisfechos (65 personas).

Tabla 06

Dimensiones del Nivel de satisfacción del usuario externo afiliado al SIS de Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

Dimensiones	Confianza		Validez		Lealtad	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Insatisfecho	223	86.8	242	94.2	238	92.6
Satisfecho	34	13.2	15	5.8	19	7.4
Total	257	100.0	257	100.0	257	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

GRAFICO N° 02

Dimensiones del Nivel de satisfacción del usuario externo afiliado al SIS de Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

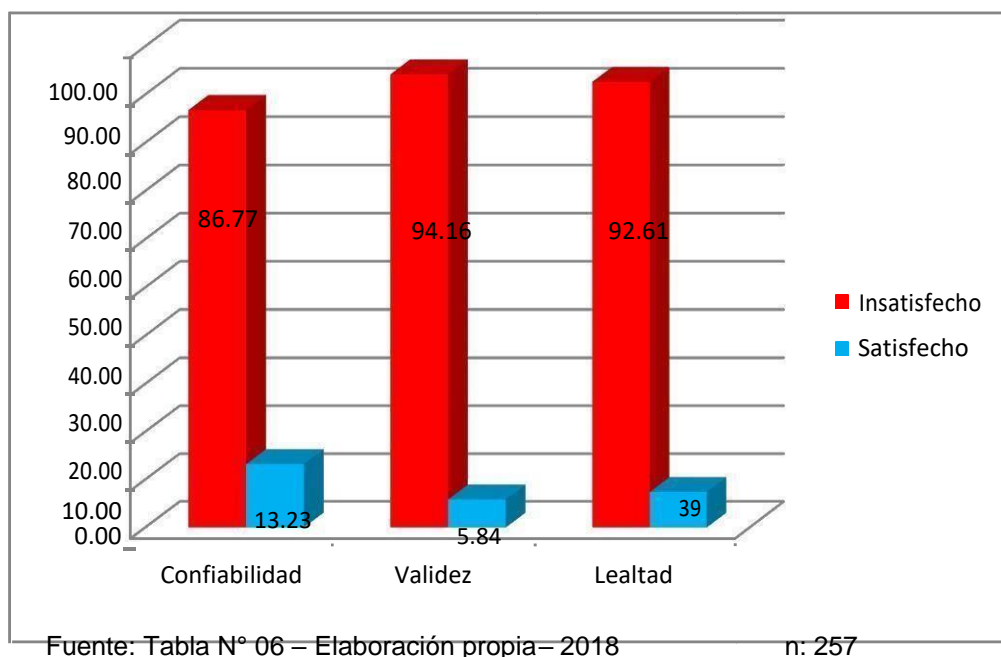


Tabla 06- Grafico 02. Se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción del usuario en el área de consulta externa con respecto a sus dimensiones observándose que de los 257 encuestados el 94,2 % de usuarios insatisfechos corresponde a la validez (242 usuarios) , seguido de la variable lealtad en un 92, 6 % y finalmente la confiabilidad en un 86 % de usuarios insatisfechos (223 personas).

Tabla 07

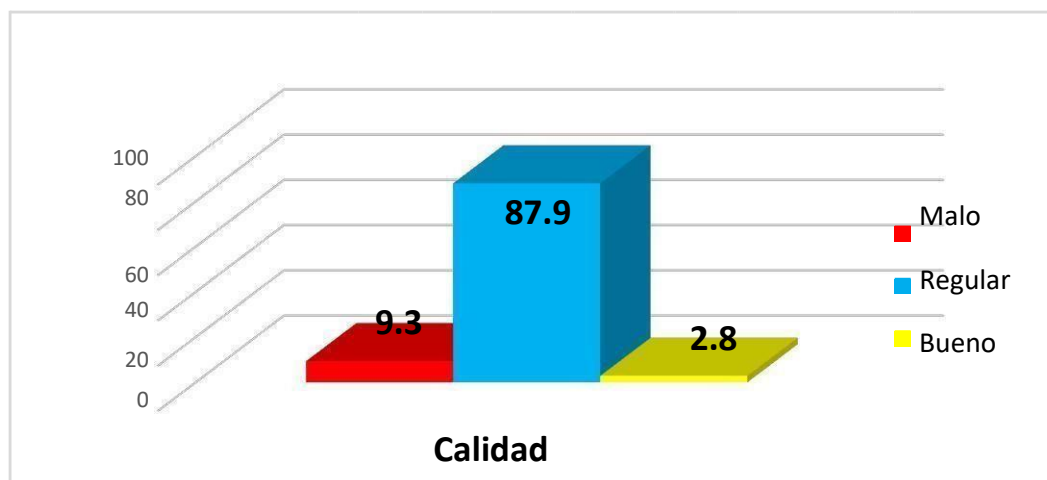
Calidad de atención del usuario externo atendido en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

Grado de Calidad	Nro.	%
Malo	24	9.3
Regular	226	87.9
Bueno	7	2.8
Total	257	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

GRAFICO N° 03

Calidad de atención del usuario externo atendido en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.



Fuente: Tabla N° 07 – Elaboración propia– 2018

n: 257

Tabla N° 07 - Gráfico N°03. Se muestran los resultados referente al nivel de calidad de atención en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota 2018, observándose en mayor porcentaje una calidad de atención regular del 87.0 % (226 usuarios), una calidad buena en un 2,7% y malo en una 9.3 %.

Tabla 07

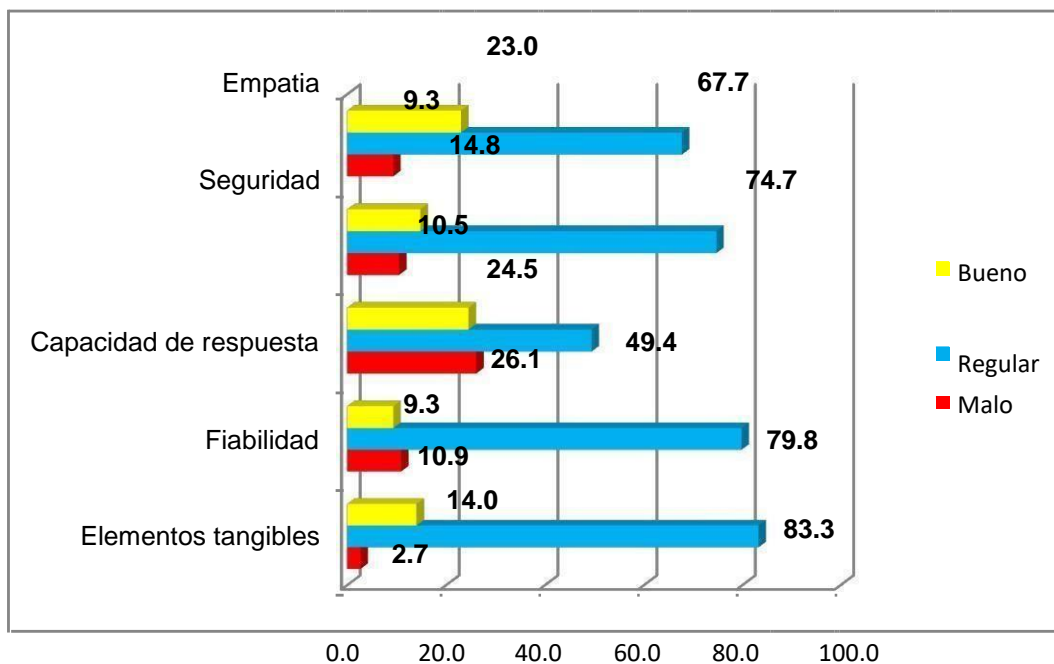
Dimensiones de la Calidad de atención del usuario externo atendido en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018

Dimensiones de Calidad	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Nro	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Malo	7	2.7	28	10.9	67	26.1	27	10.5	24	9.3
Regular	214	83.3	205	79.8	127	49.4	192	74.7	174	67.7
Bueno	36	14.0	24	9.3	63	24.5	38	14.8	59	23.0
Total	257	100.0	257	100.0	257	100.0	257	100.0	257	100.0

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

GRAFICO N° 04

Dimensiones de la Calidad de atención del usuario externo atendido en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.



Fuente: Tabla N° 07 – Elaboración propia – 2018

n: 257

Tabla N° 07 - Gráfico N° 04. Se muestran los resultados referente al nivel de calidad de atención en el Hospital JSC- Chota 2018 con respecto a sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía observándose una calidad regular en mayor porcentaje con respecto a los elementos tangibles (infraestructura), seguido de un 79,8 % en la dimensión de fiabilidad, encontramos un 74,7 % en la dimensión de seguridad y en menor porcentaje encontramos a la dimensión capacidad de respuesta con un 49,4 % ; si analizamos una mala calidad de atención observamos que en mayor porcentaje se encuentra 26.1% la dimensión capacidad de respuesta que tiene que ver con los medicamentos, horarios de atención y tiempo de espera.

Tabla 08

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención del Hospital José Soto Cadenillas 2017.

Elementos tangibles	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
Malo	0	0.00	7	2.72	7	2.72
Regular	181	70.43	33	12.84	214	83.27
Bueno	11	4.28	25	9.73	36	14.01
Total	192	74.71	65	25.29	257	100.00

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

En la presente tabla se muestra la intersección entre la relación de la variable satisfacción y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención observándose que el mayor grupo de los elementos tangibles es regular lo que corresponde a un 83.27 % (214 usuarios) y a la vez insatisfecho con un 70,43 % (181 usuarios), ahora bien la categoría bueno fue la consecutiva con un porcentaje de 14 % e insatisfechos en un 4.28 % lo que representa a 11 usuarios.

Tabla 09

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención del Hospital José Soto Cadenillas 2017.

Fiabilidad	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
Malo	27	10.51	1	0.39	28	10.89
Regular	159	61.87	46	17.90	205	79.77
Bueno	6	2.33	18	7.00	24	9.34
Total	192	74.71	65	25.29	257	100.00

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

La tabla de contingencia entre la dimensión de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la Calidad de Atención, se observa que la intersección entre la categoría insatisfecho de la Satisfacción y la categoría regular de la Calidad de atención tuvo la frecuencia más elevada con 159 de las 257 usuarios atendidos lo que corresponde a equivalente a un 61.87 %. Ahora bien, por otro lado la intersección entre la categoría malo de la dimensión elementos tangibles y la categoría satisfecho fue la consecutiva con una considerable diferencia, se obtuvo un 0.39%, representa a una persona de las 257 de las personas encuestadas.

Tabla 10

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención del Hospital José Soto Cadenillas 2017.

Capacidad de respuesta	Satisfacción				Total	
	Insati fecho		Satisfecho			
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
Malo	60	23.35	7	2.72	67	26.07
Regular	80	31.13	47	18.29	127	49.42
Bueno	52	20.23	11	4.28	63	24.51
Total	192	74.71	65	25.29	257	100.00

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

La tabla de contingencia entre la dimensión de la Calidad de Atención: capacidad de respuesta, se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría regular de esa dimensión y la categoría insatisfecho de la variable satisfacción tuvo la frecuencia más elevada de 80 de los 257 usuarios encuestadas lo que corresponde al 31.13 %, en cambio la intersección entre la categoría bueno de la dimensión de elementos tangibles y la insatisfecho tuvo un 20.23 % equivalente a 60 persona del total de personas encuestadas.

Tabla 11

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención del Hospital José Soto Cadenillas 2017.

Seguridad	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
Malo	27	10.51	0	0.00	27	10.51
Regular	144	56.03	48	18.68	192	74.71
Bueno	21	8.17	17	6.61	38	14.79
Total	192	74.71	65	25.29	257	100.00

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

En la presente tabla se muestra la intersección entre la dimensión seguridad de la Calidad de atención observándose que la relación entre la categoría regular de esa dimensión y la categoría muy insatisfecho de la variable Satisfacción tuvo una frecuencia más elevada con un 56.03 % que representa a 144 personas de las 257 encuestadas, por otro lado, entre la categoría buena y la categoría satisfecho de la variable Satisfacción fueron las consecutivas con un porcentaje de 6.61 % que equivale a 17 del total de personas encuestadas.

Tabla 12

Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la variable calidad de atención del Hospital José Soto Cadenillas 2017.

Empatía	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho			
	Nro	%	Nro	%	Nro	%
Malo	24	9.34	0	0.00	24	9.34
Regular	132	51.36	42	16.34	174	67.70
Bueno	36	14.01	23	8.95	59	22.96
Total	192	74.71	65	25.29	257	100.00

Fuente: Encuesta a los usuarios del HJSCCH. 2018

La tabla de contingencia entre la dimensión empatía de la Calidad de Atención se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría regular y la categoría insatisfecho tuvo la frecuencia más elevada con un 51.36 % equivalente a 132 personas del total de 257 usuarios encuestados. Ahora bien por otro lado, la intersección entre la categoría malo de la dimensión empatía y la categoría insatisfecho de la variable satisfacción, se obtuvo el 9.34% equivalente a 24 personas del total de usuarios encuestados.

3.2. Contraste de hipótesis.

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018.

1. **Prueba estadística:** Coeficiente de correlación de Pearson.

2. Cálculos o reportes

Correlación de satisfacción y calidad			Media	Desviación estándar
	Satisfacción	Calidad		
Satisfacción	1		2.11	.394
Calidad	,340 **	1	1.98	.450

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Correlación	Satisfacción	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Satisfacción	1	,243	,359	.063	,254	,230
Elementos tangibles	,243	1	,340	,159	.015	-.089
Fiabilidad	,359	,340	1	,401	,504	,495
Seguridad	,254	.015	,504	,482	1	,711

Empatía	,230**	-.089	,495**	,412**	,711**	1
---------	--------	-------	--------	--------	--------	---

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

3. Conclusión: Se obtuvo una asociación débil de 0.340 entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Hospital José Soto Cadenillas Chota.

IV. DISCUSIÓN

Al analizar la tabla N° 04, sobre la caracterización de los datos generales del usuario afiliado al SIS atendido en el hospital José Soto Cadenilla observamos que del 100% de los pacientes encuestados, el mayor porcentaje de los pacientes tienen entre las edades de 20 a 29 años lo que hace un 26.8 %, con predominación de sexo femenino un 59.9 %, con un grado de instrucción secundaria del 51 %, provenientes del área urbana en un 75.1%, cuyo estado civil en su mayor proporción son soltero (as) 35.4 %.

En cuanto a los resultados obtenidos del nivel de satisfacción del usuario externo vemos que los usuarios se encuentran insatisfechos en un 74.7 % y satisfechos en un 25.3 %, todo esto se debe a que la satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que haya recibido durante la atención en el hospital José Soto Cadenillas al cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable, dado a la atención que recibió.

Resultados similares se encontraron en la tesis Díaz (2014) en su investigación encontrándose que “el 48,4% estaban comprendido entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61, 1 %, son casadas el 41,3% un grado de instrucción primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%, además el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más”.⁹

La satisfacción es aquel elemento que sacia las expectativas del usuario externo, en este caso del usuario del Hospital José Soto Cadenillas además es la evaluación personalizada o que percibe el cliente, frente al uso de un servicio o producto intangible.¹²

Según Huerta (2015) en su investigación “sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención,

lo cual no concuerda con los datos presentados así mismo las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia, No obstante el trato que brinda los trabajadores de este servicio también es un logro loable, además de los servicios generales que brinda limpieza y comodidad dentro del hospital”.¹

Por otro lado “es el valor subjetivo que hacen los usuarios de los servicios de salud, en referencia a la gama de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas. Por lo que tiene mucha importancia para la toma de decisiones en la elección de un servicio y su impacto, para este estudio se consideró las dimensiones de confiabilidad, validez y lealtad encontrándose en la dimensión de validez el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (94,16 %) todo esto se debe a que normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera y además refieren que no cuentan con los insumos (medicamentos) lo cual hace que el paciente salga insatisfecho con la atención”.

Con respecto a la dimensión de confiabilidad la mayoría de los pacientes insatisfechos hacen referencia a que el médico no es responsable con su trabajo puede que esto se deba en los horarios de atención que por falta de personal los que ingresan visita en piso acudan a consultorio externo a continuar con su trabajo refleje en el usuario percepciones negativas, es por eso que la mayoría de las intervenciones debe ser en solucionar los elementos tangibles y la capacidad de respuesta de dicho nosocomio.

“Es importante conocer el nivel de satisfacción e identificar, con qué cantidad y calidad se brinda la información a los pacientes, es muy importante destacar que para medir la satisfacción del usuario externo la calidad de atención es la razón por el cual se comenten gran cantidad de deficiencias que generan insatisfacción del usuario, es por ello que es necesario estudiar la confiabilidad, comunicación, clima de confianza, actitud profesional, validez, percepción del paciente de su individualidad y sobre todo de su competencia técnica”.⁷

“La calidad de los procesos de atención en el Hospital José Soto Cadenillas de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 87.9 % de los procesos para cada uno de los usuarios presenta un nivel regular, mientras que un 9.3 % presenta un nivel malo, para esta variable se trabajó en base a cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía , es bueno indicar que cuando provee una definición general de calidad, debe atender perfectamente, de manera confiable, accesible, segura, y en el tiempo exacto las necesidades de un usuario, y el cual percibido por éste. Por ello, cualquier programa de calidad de salud pretende ofrecer los mejores resultados alcanzables en la práctica (efectividad), al utilizar su capacidad para cambiar de forma favorable de cuerdo a la información científica disponible (eficacia) y con los menores costos mayor satisfacción para la usuaria y la sociedad en su conjunto

Estudios similares se encontraron en la investigación de Ruiz (2016) en referencia a la calidad de atención Hospital ESSALUD II, el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno.

Según la literatura la calidad de atención es básicamente el servicio que se brinda ante la salud de cualquier usuario, siendo así que implica ante todo cumplir con las políticas que cada hospital tiene, tanto en las públicas como en privadas, además es importante evaluar a los hospitales para destacar la forma en la que atienden a los usuarios internos hospitalizados, siendo así que garantiza todo el beneficio y la seguridad, brindando confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona”.^(7, 10)

Al analizar la dimensión de la calidad: elementos tangibles se encuentra en una calidad regular del 83.3 % y malo en un 2.7 % esto tiene que ver con el equipamiento y la infraestructura, manifestando los usuarios que no existe servicios higiénicos para personas discapacitadas y que esto se debe mejorar además proporcionar apoyo al desarrollo del capital humano, considerándose como un valor fundamental, con respecto al estados físicos de instalaciones y limpieza de las instalaciones los usuarios refieren estar satisfechos.

Esto concuerda con Blanco, Nieto (2015) en la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8%.⁸ Lo mismo menciona Huerta (2015) en su investigación "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención. Las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles están contemplados en dicha encuesta, y expresados en un 80% de ellos totalmente satisfechos; mientras que la dimensión capacidad de respuesta resultó siendo la de mayor cantidad de pacientes insatisfechos, muy insatisfechos (23.4%)".¹

Es por eso que la calidad de atención de los usuarios debe ir de la mano, con los elementos tangibles considerando que el hospital José Soto Cadenillas atiende a las tres cuartas partes de la población urbana y también rural.

En la dimensión fiabilidad se observa que del total de encuestados 79,8 % es regular y el 10.9 % es malo, este estudio fue en base al cumplimiento de servicios programados, oportunidad de la atención de urgencias y resolución de problemas manifestando los usuarios que la atención brindada es igual para todos y se realiza respetando el orden de llegada, lo que si refieren que desconocen que exista un libro de reclamos cuando existe alguna queja que quieran hacer. Similares estudios realizó Blanco, Nieto (2015) en la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8%.

En cuanto a los resultados encontrados respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención se obtuvo el 49.4% de la aceptación por parte de los usuarios externos de manera regular y el 26.1 % malo, para este estudio se analizó la sencillez de los trámites para la atención, disposición para atender preguntas, agilidad del trabajo para la atención inmediata, tiempo de espera y la disponibilidad de medicamentos en este sentido el usuario se siente insatisfecho porque no existen los medicamentos recetados por el médico y los tienen que comprar con su propio dinero manifestando que por las puras tienen SIS si cuando viene a la atención medicamentos no hay, más un considerando a un alto porcentaje de la población de bajo recursos económicos. Además con respecto a tiempo de espera también es muy preocupante ya que

estos factores impiden una buena calidad de atención en el servicio elementos que dicho nosocomio.

El estudio está en desacuerdo con el argumento de Blanco, Nieto (2015) el cual la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%.⁸ Pero similares resultados obtiene Huerta (2015) ya que determinó “las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles están contemplados en dicha encuesta, y expresados en un 80% de ellos totalmente satisfechos; mientras que la dimensión capacidad de respuesta resultó siendo la de mayor cantidad de pacientes insatisfechos, muy insatisfechos (23.4%) afirmando que hay insatisfacción en la calidad de respuesta de los usuarios según su estudio”.¹

Se debe tener en cuenta para tener una mejor calidad de atención en el servicio ya que la capacidad de respuesta influye directamente en la calidad del usuario ya que según literatura se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida. “Es disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención, lo que es obligación del gerente mejorar los procesos de salud”.⁷

En cuanto a los resultados encontrados en la dimensión de seguridad se logró obtener a un 74.4 % regular con la calidad de atención de los usuarios que asisten al servicio de medicina general de dicho nosocomio, pero al hacer la intersección se observa que el 53.6 % está a la vez insatisfecho, pare este estudio se tuvo en cuenta la confianza del paciente al ser atendido, privacidad en la atención la idoneidad del personal y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad manifestando un regular calidad en cuanto a la confianza lo cual se obtiene buena en cuanto a la privacidad lo cual si están satisfechos, pero refieren

también que el médico no cumple con las medida de bioseguridad como el lavado de manos después de realizar la atención, tampoco les observan con el uso del gorro y la mascarilla. No concuerda Ramos (2015) en su trabajo de investigación " factores asociados al nivel de satisfacción sobre "la calidad de atención del usuario externo en un centro de salud " afirma que los pacientes que asisten al servicio de odontología suelen estar satisfechos con la calidad de atención, percibiendo así un 72.2 % estar de acuerdo con la atención prestada recibiendo un buen servicio de calidad"⁷. Tampoco concuerda con Herrera (2017) ya que en su estudio menciona que al realizar la intersección existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un nivel de asociación de moderada 0.450.⁶

Y finalmente los resultados obtenidos en la dimensión empatía de la variable de calidad de atención se observa 67.7 5 es regular y el 23% buena pero al relacionarla con la satisfacción estos a su vez se encuentran insatisfechos en un 51 % , lo cual concuerda con Herrera (2017) ya que la relación de la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del Centro de Salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un nivel de "asociación débil 0.333 por el manejo con los usuarios externos por parte de los profesionales de salud, de manera que existe concordancia con el estudio"⁷. Por otro lado, Rios (2012) en su estudio descriptivo de corte transversal se encontraron en "50.6% de personas satisfechas mientras que el resto manifestaba insatisfacción. Por lo que la explicación que da este autor se basa en el trato que recibieron los usuarios por parte del personal de salud, llegando a concentrar el 98.9 % de aquellos insatisfechos".⁸

"La empatía es la dimensión que se debe trabajar en los centros o establecimientos de salud tanto del sector privado y especialmente en el sector público dando mayor importancia a la sensibilización y humanización de la salud, basado en las competencias tanto del personal asistencial , como del personal administrativo asociándose en primer lugar con el trato amable que el personal de salud brinda, y por otro lado por la complacencia de la asistencia médica y por ende la asistencia demostrando así validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los usuarios, en consecuencia la calidad de atención en

estos servicios se convierte en un elemento fundamental para la atención en salud , puesto que exige el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de actitud y deje de lado la crítica negativa de los pacientes hacia el servicio.

Es muy importante mencionar al autor principal de la calidad de atención que es Urriago (2007), donde nos hace mención que importante estudiar la calidad de la atención en sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es por eso el hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente, paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industrial/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descarta la presencia de otros abordajes conceptuales, de otras prácticas y representaciones sobre el tema, como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social".⁷

V. CONCLUSIONES

1. Mediante la prueba de Pearson se establece que no existe relación entre satisfacción y calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS teniendo como resultado $r = 0.340$, por lo tanto los usuarios del Hospital Jose Soto Cadenillas de Chota tiene una correlación baja o débil entre la satisfacción y la calidad de atención.
2. La caracterización del usuario afiliado al SIS se encuentra entre las edades de 20 a 29 años lo que hace un 26.8 %, con predominación de sexo femenino un 59.9 %, con un grado de instrucción secundaria del 51 %, provenientes del área urbana en un 75.1%, cuyo estado civil en su mayor proporción son soltero (as) 35.4 %.
3. Los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio en un 74,7 %, mientras que un 25, 3% se encuentran satisfechos, entre las dimensiones de la satisfacción se determina a la validez la cual tiene el alto porcentaje de insatisfacción 94.2 % seguido de la variable lealtad en un 92, 6 % y finalmente la confiabilidad en un 86 % de usuarios insatisfechos (223 personas).
4. El nivel de la calidad de atención se encuentran en un nivel bueno con un 2.7 %, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 87% y en un nivel malo un 9,3 %, observándose las dimensiones con mayor porcentaje de nivel bajo a la dimensión de capacidad de respuesta en un 26. 1 %, seguido seguridad en la atención en un 10.5 y empatía en un 10.5 lo cual influye en la calidad de atención
5. Al contrastar las dimensiones de satisfacción con la calidad de atención con la correlación de Pearson se concluye que: No existe relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio de medicina general del hospital José Soto Cadenillas – Chota con un nivel de asociación débil de 0.243., en cuanto a la dimensión de fiabilidad se observa una relación débil de 0.359, seguridad una asociación débil de 0.254 y empatía una asociación débil de 0.230.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** A la universidad y a los docentes de las facultades de Ciencias de la Salud, que en las asignaturas de los planes de estudio, contemplen contenidos de administración de recursos humanos y trato al usuario, para que sus egresados cuenten con estas capacidades.
- 2.** En el área de Calidad que “exista un área de investigación en el hospital para futuras investigaciones, que sea capaz de profundizar temas como la satisfacción de los usuarios a través de nuevos instrumentos de aplicación, el cual debe aplicarse cada 6 meses al año un barómetro que mida la calidad de atención del centro de salud, insumo que permitirá mejorar los servicios del establecimiento”.
- 3.** A los directivos de la institución, “implementar acciones de mejora en los procesos de atención que reporta usuarios insatisfechos y en especial a los responsables del área de Planificación y Recursos Médicos, elaborar un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción del usuario externo con la finalidad de estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario eterno, para el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención”.
- 4.** A la gestión actual “mejorar las relaciones humanas, trabajos en equipo, mayor sensibilización a los profesionales para que puedan atender con una mejor calidad, sobre todo promover cursos de capacitación, autoayuda (coaching), liderazgo en el personal de salud con la finalidad de estimularlos a mejorar el rendimiento, productividad y el desempeño laboral (empatía)”.
- 5.** A los usuarios atendidos en el hospital José Soto Cadenillas, se recomienda que “escriban en los libros de reclamación sus quejas, pedidos, reclamos y/o sugerencias y que los funcionarios de la institución mediante la oficina de calidad del usuario puedan dar solución, para fortalecer el servicio, mejorar constantemente para el beneficio de la población”.

VII. REFERENCIAS

Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios Atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Facultad de Medicina. UNMSM.

Meléndez, M. (2014) Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el P.S Pedro Abraham López Guillén de San Antonio -Huarochirí. 2014.

Business Project innovación. Gestión de Calidad en los Servicios. Real Academia Española diccionario de la lengua española-vigencia segunda edición <http://www.rae.es/rae.html>,Visita 24.10.13

Sánchez, A. (2012). En su investigación Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León .Facultad de Salud Pública y Nutrición.

Castillo,G (2011) en su investigación Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja.

Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud las Delicias de Villa” Chorrillos. Lima. 2017.

Ruiz, R. (2016). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Universidad Nacional Cesar Vallejo.

Blanco, N. (2015). Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (sis) en los servicios de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azangaro 2015”. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de ciencias histórico sociales. Arequipa.

Díaz, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014". Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad ciencias de la salud.

Sánchez, V. (2016). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016.

Sánchez H, Reyes C. (2006) Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Perú: Visión Universitaria.

Oliver en Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Arbulu. Consideraciones éticas de la investigación y rigor científico-generalidades eticas en investigación biomédica y psicosociales OPS/OMS.Chile. 2011 [publica.Disponible:http://www.unal.edu.colbioetica_bog.unat.edu.co

Polit, D. “Investigación Científica en Ciencias de la Salud”. 6° ed. Mc. Graw. Hill – Interamericana. México; 2000.

15. Koontz, H. y Weihrich, H. (2013) Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. Octava edición. McGraw- Hill/Interamericana editores, México.

Suñol, R, Net A. (1996). Ponencia Calidad de Atención. Fundación Avedis Donabedian.

Atalaya, M. (1998). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.

Heinz. (2000). Calidad de vida en los trastornos mentales. España: editorial-Pried in spain.

Rojas, A. Medición de la calidad del servicio en el centro de salud “Pachacútec” - Red de salud II Cajamarca - 2000 [Disertación de maestría]. Lima: Facultad de Salud Pública, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002.

Rojas G, E. (2000). El usuario de la Información. Brasil.

Estrada, W. (2007). Servicio y Atención Al Cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.

Rondón, A. M. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud.

Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.

Chiavenato, I. (2004) Introducción a la teoría de la administración. México D.F., Mc Graw Hill.

Donabedian, A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.

Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. (2002) Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana.

Ortiz Espinosa, R.M. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública 78 (4): 527-537.

Llinás Delgado, Adalberto E. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema Salud Uninorte, vol. 26, núm. 1, 2010, pp. 143-154 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia

Figuroa, D, Cavalti, G. Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la estrategia salud de la familia. Murcia 2014.

Garcia, Y; Nader, S; et al. La seguridad del paciente como paradigma de la excelencia del cuidado en los servicios de salud. IPS Reina Catalina. Barranquilla, Colombia. 2014

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto participar en la investigación titulada “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018. Declaro que fui informada respecto a los siguientes aspectos:

 Mi participación será voluntaria y conozo que soy una persona importante para realizar la presente investigación.

 Concuero con la utilización de los datos de mi entrevista que serán solo para fines de la investigación.

 Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo, anonimato, y fielmente relatadas por las investigadoras.

 En cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o prejuicio como consecuencia de este acto.

 Las investigadoras estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesaria, respecto a la investigación durante la realización de la misma.

Chota,.....dedel 2018

Firma de la entrevistadora

Firma de la entrevistada(a)

ENCUESTA

El nivel de satisfacción del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018”

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre ña relación ue existe entre el Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

1- DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Fecha:.....

Edad:.....

Nivel de instrucción:.....

Estado civil:.....

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Hospital José Soto Cadenillas - Chota 2018 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el servicio de medicina general , a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas gracias.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (x) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

SATISFACCION DEL USUARIO			ESCALA			
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el medico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El médico le brindo seguridad al momento de la atención.					
3	El medico fue claro con el diagnostico.					
4	El consultorio de medicina tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el médico.					
6	El medico muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.					
7	El medico es carismático y usted se siente acogido en la atención.					
8	El medico toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el medico realiza una atención adecuada.					
10	Cree usted que el consultorio del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el medico					

13	El medico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El medico es eficiente con su trabajo.					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud que organiza el hospital					
18	Usted. trata con respeto al medico					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

**CALIDAD DE ATENCION
CUESTIONARIO**

Estimados pacientes del "Hospital José Soto Cadenillas - Chota 2018 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el servicio de medicina general, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas gracias.

Totalmente en desacuerdo		1
En desacuerdo		2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		3
De acuerdo		4
Totalmente de acuerdo		5

Instrucciones:

Marque (x) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio de medicina del HJSC es agradable					
2	El consultorio de medicinal siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del HJSC suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
4	El consultorio cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).					
5	El hospital JSCC cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El HJSCCH de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en					

	caso de emergencias (sismo, incendios).					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
7	La atención que ofrece el HJSCCH es igual para todos.					
8	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
09	La información sobre su salud que se ofrece en el HJSCCH es adecuada.					
10	Cuando existe una queja de un paciente, el HJSCCH cuenta con el libro de reclamaciones.					
11	El personal demuestra interés en ud por socorrer a todos sus problemas (admisión y triaje).					
12	Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
13	El medico anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
14	El medico suele ilustrar con imágenes la enfermedad que tienes.					
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el HJSCCH se adecuan a las necesidades de las personas.					
16	Consideras que el medico está atento a tus dudas, y te las aclara.					
17	La atención fue rápida durante la consulta médica.					
18	La farmacia conto con todos los medicamentos que le receto el médico.					
	SEGURIDAD					
19	Usted percibe confianza al ser atendido por el médico del HJSCCH					
20	El médico que lo atiende respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
21	Consideras que el medico tenga toda la capacidad					

	(conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes.					
22	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
23	Consideras que el medico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).					
24	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado					
	EMPATIA					
25	En el primer contacto que se tiene con el medico por lo general se presenta amablemente.					
26	El medico lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
27	Consideras que el medico durante la atención tuvo paciencia, al explicarte tu enfermedad.					
28	El medico suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas.					
29	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos Adversos					
30	Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

ALPHA DE CRONBACH

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos		N	%	
	Válidos	257		100.0
	Excluidos ^a	0		0.0
	Total	257		100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	75

TABLA DE FRECUENCIA

SATISFACCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 48	1	.4	.4	.4
53	11	4.3	4.3	4.7
54	1	.4	.4	5.1
56	1	.4	.4	5.4
57	4	1.6	1.6	7.0
58	30	11.7	11.7	18.7
59	10	3.9	3.9	22.6
60	7	2.7	2.7	25.3
61	3	1.2	1.2	26.5
62	27	10.5	10.5	37.0
63	9	3.5	3.5	40.5
64	20	7.8	7.8	48.2
65	9	3.5	3.5	51.8
66	8	3.1	3.1	54.9

67	15	5.8	5.8	60.7
68	21	8.2	8.2	68.9
69	9	3.5	3.5	72.4
70	6	2.3	2.3	74.7
71	27	10.5	10.5	85.2
72	11	4.3	4.3	89.5
73	1	.4	.4	89.9
74	2	.8	.8	90.7
75	5	1.9	1.9	92.6
76	1	.4	.4	93.0
77	2	.8	.8	93.8
79	1	.4	.4	94.2
93	14	5.4	5.4	99.6
94	1	.4	.4	100.0
Total	257	100.0	100.0	

TABLA DE FRECUENCIA

CALIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 62,00	24	9.3	9.3	9.3
78,00	1	.4	.4	9.7
83,00	3	1.2	1.2	10.9
85,00	1	.4	.4	11.3
87,00	26	10.1	10.1	21.4
88,00	9	3.5	3.5	24.9
89,00	2	.8	.8	25.7
90,00	8	3.1	3.1	28.8
91,00	2	.8	.8	29.6
92,00	13	5.1	5.1	34.6
93,00	5	1.9	1.9	36.6
94,00	3	1.2	1.2	37.7
95,00	21	8.2	8.2	45.9
96,00	7	2.7	2.7	48.6
97,00	7	2.7	2.7	51.4
98,00	14	5.4	5.4	56.8
99,00	16	6.2	6.2	63.0
100,00	13	5.1	5.1	68.1

101,00	6	2.3	2.3	70.4
102,00	12	4.7	4.7	75.1
103,00	7	2.7	2.7	77.8
104,00	9	3.5	3.5	81.3
105,00	6	2.3	2.3	83.7
106,00	11	4.3	4.3	87.9
107,00	5	1.9	1.9	89.9
108,00	16	6.2	6.2	96.1
109,00	2	.8	.8	96.9
110,00	1	.4	.4	97.3
111,00	1	.4	.4	97.7
114,00	1	.4	.4	98.1
115,00	1	.4	.4	98.4
118,00	2	.8	.8	99.2
129,00	1	.4	.4	99.6
144,00	1	.4	.4	100.0
Total	257	100.0	100.0	

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO AFILIADO AL SIS EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS. CHOTA 2018".

DATOS DEL EXPERTO:

APellidos y nombres: *Gonzales Posito Jaime*

DNI: *27428668*

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: *Jr. E. Silva # 124*

CELULAR: *949531543*, TELÉFONO:, EMAIL: *jgonzales1@hotmail.com*

ESTUDIOS REALIZADOS E INSTITUCIONES SUPERIORES:

A. BACHILLERATO: *ciencias Biológicas*

B. LICENCIATURA: *Microbiología - parasitología*

C. MAESTRÍA: *Salud Pública*

D. DOCTORADO:

E. OTROS ESTUDIOS:
.....

INSTITUCIÓN (ES) DE TRABAJO: *Hospital José Soto Cadenillas Chota*

Chota, 05 mayo de 2018.



DNI: *27428668*

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Gonzales Pisita Jaime.
 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Hospital José Soto Cadenillas

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				✓	
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avesor de la ciencia y la tecnología																				✓	
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																					✓
SUFICIENCIA	Cubre de aspectos cuantitativos y cualitativos																				✓	
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar los propósitos de la investigación																				✓	
CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos técnicos científicos																				✓	
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																				✓	
METODOLÓGICA	Las variables responde al propósito de la investigación																				✓	
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno e más adecuado.																				✓	
TOTAL																						80 255 930 95

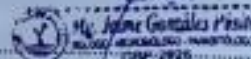
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos son refinados para ser aplicados

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88.0 %

LUGAR Y FECHA: 08-05-18



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 3742662

TELÉFONO: 949531543

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO AFILIADO AL SIS EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS. CHOTA 2018".

DATOS DEL EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES: *Carranza Herrera Nehemías*
DNI: *42207059*

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: *Jr. Cajamarca 123*

CELULAR: *968826468*, TELÉFONO: _____, EMAIL: _____

ESTUDIOS REALIZADOS E INSTITUCIONES SUPERIORES:

A. BACHILLERATO: *Ciencas de la Salud*

B. LICENCIATURA: *Licenciada en Enfermería*

C. MAESTRÍA: *Administración de los Servicios de Salud*

D. DOCTORADO: _____

E. OTROS ESTUDIOS: _____

INSTITUCIÓN (ES) DE TRABAJO: *Dirección sub Regional de Salud Chota*

Chota, 05 mayo de 2018.

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD - CHOTA
N. Carranza Herrera
COORDINADOR - PAN

FIRMA

DNI: *42207059*

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Carranza Herrera Nehemías
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Dirección Sub-Regional de Salud Chota

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																		✓			
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				✓	
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																			✓		
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																					✓
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar los propósitos de la investigación																			✓		
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																					✓
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																			✓		
METODOLOGÍA	Las variables responde al propósito de la investigación																					✓
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																				✓	
TOTAL																						80 255 360 190

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

son válidos los instrumentos para ser aplicados

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

80.5%

LUGAR Y FECHA: 07-05-18

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 DIRECCIÓN SUB-REGIONAL DE SALUD - CHOTA

 Mg. Nehemías Carranza Herrera
 COORDINADOR - PAN

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI 47202059

TELÉFONO 968896468

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO AFILIADO AL SIS EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS. CHOTA 2018".

DATOS DEL EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES: *Hernán Tafur Coronel*

DNI. *27423491*

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: *Jr. Ponciano Uigil s/n*

CELULAR *998586756*, TELÉFONO....., EMAIL: *hernantafur@hotmail.com*

ESTUDIOS REALIZADOS E INSTITUCIONES SUPERIORES:

A. BACHILLERATO: *Universidad Nacional de Cajamarca*

B. LICENCIATURA: *Universidad Nacional de Cajamarca*

C. MAESTRÍA: *Universidad Nacional de Cajamarca*

D. DOCTORADO: *Universidad Nacional de Cajamarca - estudios condados*

E. OTROS ESTUDIOS:

INSTITUCIÓN (ES) DE TRABAJO: *Universidad Nacional Autónoma de Chota*

Chota, 05 mayo de 2018.



Mg. *Hernán Tafur Coronel*
FCER 06897
CONSULTOR
DNI: *27423491*

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Tafur Coronel Hernán
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Autónoma de Chota

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																	✓			
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																		✓		
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			✓	
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																		✓		
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																	✓			
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar los propósitos de la investigación																		✓		
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																			✓	
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																	✓			
METODOLOGÍA	Las variables responde al propósito de la investigación																		✓		
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																✓				
TOTAL																	80	255	360	190	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos son suficientes para aplicarlo a la encuesta de estudio


IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80.5 %

LUGAR Y FECHA: 10-5-18


Mg Hernan Tafur Coronel
EN 2018
 CONSULTOR
 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI 27423491
 TELÉFONO 948586750

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 24-08-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo July Mabel Guevara Mamaza....., identificado con DNI
 N° 44415061, egresado de la Escuela Profesional de
Post Grado..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No
 autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación
 titulado
" Nivel de Satisfacción y la calidad de Atención
del usuario externo afiliado al SIS en el servicio
de medicina general del Hospital Jose Soto Badenillas
Chota 2018

....."; en el Repositorio
 Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
 Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 44415061.....

FECHA: 24... de agosto... del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Luis Manuel, SUCLUPE QUEVEDO Asesor del curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisor de la tesis de la estudiante Bachiller del Programa de Maestría de Gestión de los Recursos de la Salud Sede Chota: **BR. GUEVARA CARRANZA, JULY MABEL**, titulada **Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **12%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

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

Chiclayo, 07 de Agosto del 2018

.....
Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO
Docente asesor de tesis
DNI: 17401905

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

ULTIMO REPORTE DEL SOFTWARE TURNITIN





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GUEVARA CARRANZA JULY MABEL

INFORME TÍTULADO:

NIVEL DE SATISFACCION Y LA CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO
EXTERNO AFILIADO AL SIS EN ELE SERVICIO DE MEDICINA GENERAL
DEL HOSPITAL JOSE SOTO CADENILLAS, CHOTA 2018.

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECIOCHO (18)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN