



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de
calidad de atención en el
Policlínico Ica salud, Junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

AUTOR:

Br. Mayuri De Gregori, Ricardo Arturo

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

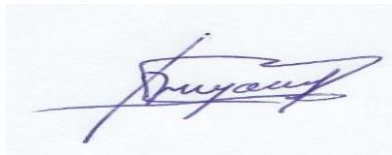
Calidad de las prestaciones asistenciales y en gestión del riesgo en salud.

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



.....
Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



.....
Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi familia y a mis seres queridos ya que gracias a su apoyo logre cumplir mis objetivos. Para mis padres por su apoyo incondicional ante las adversidades de la vida.

Agradecimiento

A mi asesor Mg. Miguel Ángel Hernández López por su apoyo incondicional en el desarrollo de este trabajo de investigación. De igual manera a la universidad cesar vallejo.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Ricardo Arturo, Mayuri De Gregori con DNI N° 06136966 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

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

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



Trujillo, 11 de agosto del 2018.

Ricardo Arturo, Mayuri De Gregori
DNI N° 06136966

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

INDICE

	Página del jurado	ii
	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Declaratoria de Autenticidad	v
	Presentación	vi
	Índice de Contenido	vii
	Índice de Tablas	viii
	Índice de Figuras	ix
	RESUMEN	x
	ABSTRACT	xi
I.	INTRODUCCIÓN.....	13
	1.1 Realidad problemática.....	13
	1.2 Trabajos previos.....	14
	1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
	1.4 Formulación del problema.....	23
	1.5 Justificación del estudio.....	24
	1.6 Hipótesis.....	26
	1.7 Objetivos.....	27
II	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación.....	27
	2.2 Variables, operacionalización.....	27
	2.3 Población y muestra.....	31
	2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	31
	2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
	2.6 Aspectos éticos.....	33
III.	RESULTADOS.....	34
IV.	DISCUSIÓN.....	52
V.	CONCLUSIONES.....	54
VI.	RECOMENDACIONES.....	56

VII.	REFERENCIAS.....	57
	ANEXOS	
	• Instrumentos.....	60
	• Matriz de consistencia.....	63
	• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	72
	• Otras evidencias	77

Índice de Tablas

- **Tabla 1:** Satisfacción del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”...34.
- **Tabla 2:** Satisfacción por la atención médica en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”.....35.
- **Tabla 3:** Satisfacción por la atención administrativa en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”.....36.
- **Tabla 4:** Dimensiones de la calidad en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”37
- **Tabla 5:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”38.
- **Tabla 6:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”39
- **Tabla 7:** Dimensión seguridad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”40
- **Tabla 8:** Dimensión empatía en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud” ...41
- **Tabla 9:** Dimensión aspectos tangibles en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”...42

Índice de figuras

- **Figura 1:** Satisfacción del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”.....73.
- **Figura 2:** Satisfacción por la atención médica en opinión del usuario externo.....73.
- **Figura 3:** Satisfacción por la atención administrativa en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”.....74
- **Figura 4:** Dimensiones de la calidad en opinión del usuario externo.....74.
- **Figura 5:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario externo.....75
- **Figura 6:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario externo.....75.
- **Figura 7:** Dimensión seguridad en opinión del usuario externo.....76
- **Figura 8:** Dimensión empatía en opinión del usuario externo.....76
- **Figura 9:** Dimensión aspectos tangibles en opinión del usuario externo.....77.

RESUMEN

Objetivos: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.

Método y materiales: Es un estudio no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Estuvo constituida por los pacientes que acudieron al Centro médico, Ica salud, durante junio del 2018. Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento mide 2 variables, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems o preguntas y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida

Resultados: Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,338 entre la satisfacción del usuario y dimensiones de la calidad de los pacientes que acudieron al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Conclusiones: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,338$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de las dimensiones de la calidad, y viceversa.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, calidad de atención, policlínico.

ABSTRACT

Objectives: To determine the relationship between the satisfaction of the external user and the dimensions of quality of care in the Ica Salud Polyclinic, June 2018.

Method and materials: It is a non-experimental, descriptive, correlational cross-sectional study. It was constituted by the patients who attended the medical center, Ica health, during June 2018. For the measurement of the study variables the survey technique was used. The instrument measures 2 variables, for the first variable that is satisfactions was applied 20 items or questions and for the second variable 30 items or questions based on SERVQUAL were applied. To do this, the data will be collected directly, taking into account the chosen sample

Results: The results obtained in the correlation show that there is a positive relationship of 0,338 between the satisfaction of the user and dimensions of the quality of the patients who attended the "Ica Salud" middle center, during the month of June 2018.

Conclusions: Based on the data collected in the investigation, it has been possible to determine a Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.388$ which indicates that there is a direct relationship between user satisfaction and quality dimensions. That is to say that at a level of user satisfaction corresponds a good level of quality dimensions, and vice versa.

Keywords: User satisfaction, quality of care, polyclinic.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Las condiciones de salud de la población presentan un desajuste en la demanda respecto a los servicios que la sociedad en su conjunto ofrece, esto indica que es necesario verificar y equilibrar la situación, y que requiere una permanente evaluación del estado de aceptación o rechazo de la atención prestada. Es clásica la gran importancia a la eficiencia productiva como parte de la calidad del sistema que produce la atención. ¹

Los intentos de mejoramiento se efectúan a nivel de macro gestión, con ajustes de costos y eficiencia, basados en las pautas del libre mercado, en donde rara vez es considerado el sentir del demandante del servicio respecto de sus necesidades, expectativas y aprensiones como "consumidor", quien al no sentir satisfacción puede tener actitudes negativas haciendo el trabajo para las personas que intervienen en el área de los servicios difícil y desmoralizante. ²

Las normas de la empresa pueden ser sofocantes al impregnarse de las reglas de la competitividad y de la productividad, que pretenden dar servicio a un gran número de usuarios para mejorar la rentabilidad, con un resultado abrumador. ³

La fatiga del final del día daría lugar a desequilibrios emocionales en quienes producen. El trabajo extra provocaría que los empleados sean menos eficientes debido al cansancio acumulado, aunque tengan la experiencia técnica necesaria para producir resultados óptimos. ⁴

La definición y medición de la calidad del servicio resulta compleja, no existiendo aun consensos claros y precisos.

Las escalas utilizadas para su medición entrañan un problema no superado en la literatura. A esto debe agregarse las dificultades con respecto a las características diferenciales del servicio, respecto a otras actividades sometidas a evaluación, tal como la heterogeneidad, intangibilidad e inseparabilidad, consideraciones inherentes a su característica de "no tangible" y que forman parte de la calidad.

No existe suficiente investigación en la búsqueda del grado de satisfacción del usuario basado en lo intangible, y menos aún en el área de la salud oral. ⁵

Los estudios sobre reclamos por disconformidad del usuario son referidos a la eficiencia clínica; negligencias profesionales, mala praxis y falta de recursos materiales.

En Perú, la calidad de la atención de los servicios de salud requiere de gestión y sobre todo compromiso de los operadores y autoridades.⁶

Las diferentes investigaciones sobre la visión de clientes externos sobre la naturaleza del bienestar las administraciones han utilizado el instrumento SERVQUAL (Calidad del servicio), que evalúa el contraste entre reconocimientos y deseos. Esta revisión introduce la técnica más reconocido por su legitimidad y alta confiabilidad.⁷

En la actualidad, se están realizando algunos estudios en Perú relacionados a la evaluación de la calidad y satisfacción desde la perspectiva del cliente externo.

El interés de llevar a cabo este estudio se debe a la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción que obtienen los usuarios de los servicios de atención y Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad.⁸

El Policlínico Ica salud, no tiene referencias publicadas sobre la evaluación de este servicio. Sabiendo también que estas variables están siendo cada vez más relevantes para la formulación y evaluación de políticas sociales nivel global, y en particular, políticas de salud pública.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

ALVAREZ R. (2017) Nicaragua, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Tesis de Maestría. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017. Diseño Metodológico: Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 36 usuarios hospitalizados, las variables por objetivos, características socio demográficas y 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL para la percepción y expectativas, la fuente de información fue primaria. Resultados: La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto, en cuanto a la

satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Conclusiones: Según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados. ⁹

BORRE Y., VEGA Y. (2014) Colombia, Universidad Nacional de Colombia, Tesis de Maestría. El objetivo de la investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. ¹⁰

DEL SALTO E. (2014) Ecuador, Universidad Central de Ecuador, Tesis de Maestría, Objetivo: analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391

sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una X confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p = 0,000$...). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p = 0,000$)¹¹.

1.2.2 A nivel nacional

BUSTAMANTE F., GALVEZ N. (2017) Cajamarca, Perú. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Durante los meses de Enero – Junio 2016. Tipo de estudio: De diseño Descriptivo Cuantitativo. Muestra de estudio: Estuvo compuesta por 375 usuarios. El instrumento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y validado según RM 52-2011 MINSA. Según los resultados obtenidos podemos concluir que, la Satisfacción percibida por el usuario externo entrevistado, en general No es Satisfactoria; lo más importante es el buen trato que recibe de todos los usuarios externos que acuden al servicio de Farmacia; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros usuarios.¹²

GARCIA R., GALVEZ N. (2016) Lambayeque, Perú. Objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – Es Salud en el distrito de Chongo yape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una

confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de Es Salud fue de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: Es Salud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.¹³

SIHUIN E., GOMEZ O., IBAÑEZ V. (2015) Apurímac, Perú. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Tesis de Maestría. Objetivo: determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas. La investigación fue de tipo relacional transversal. Se seleccionó una muestra de 175 usuarios de una población de 320, se estimó con el análisis multidimensional Servqual, los resultados respecto a la satisfacción de los usuarios hospitalizados, se encontró como promedio una satisfacción del 25,0%. La satisfacción según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles estuvieron entre 11,9 a 38,5%.¹⁴

REDHEAD R. (2015) Lima Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Tesis de maestría, Objetivo: establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. Diseño de investigación: no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de usuarios externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.¹⁵

1.2.3 A nivel local

ALVARADO S. (2014) Ica, Perú, Tesis Doctoral, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Objetivo: Analizar la relación del cuidado de enfermería, con la satisfacción del adulto mayor, en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, durante septiembre y octubre del 2014. Materiales y Métodos: Estudio, descriptivo, correlacional, transversal. Muestra: 80 adultos mayores de 65 a 80 años de edad, hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía. Resultados: En forma global, se encontró un nivel de cuidado humanizado bueno (53,7%), en menor proporción fue excelente (46,3%), así mismo 68,7% se mostraron satisfechos, 21,3% poco satisfechos, y 10% muy satisfechos, con el cuidado de enfermería recibido. Conclusiones: Los adultos mayores hospitalizados, manifestaron excelente y buena percepción del cuidado humanizado brindado por las enfermeras, especialmente en las categorías: Pro actividad, apoyo emocional, apoyo físico, sentimientos del paciente, y priorización para ser cuidado.¹⁶

CUSTODIO J., ROJAS C., HERNÁNDEZ L. (2017) Ica, Tesis de especialidad, Universidad San Luis Gonzaga de Ica, Objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Es salud - Ica en febrero-marzo del 2017. Diseño de Estudio: Descriptivo de tipo transversal. Nivel de investigación Observacional. Material y Métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 130 usuarios de los consultorios externos Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS 24.0. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 60.8% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 62.3%; las dimensiones de: confiabilidad (50.8%), Aspectos Tangibles (56.2%), empatía (48.5%) y seguridad (46.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (60.8%) es semejante a la realizada en servicios de Essalud y relativamente más baja que la realizada en servicios de salud de MINSA. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.¹⁷

ATUNGA S. (2016) Ica, Perú; Universidad Privada San Juan Bautista Ica, Objetivo: determinar las actividades de enfermería y la percepción de la madre en la calidad de atención durante el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año en la Micro red La Palma Ica Julio 2016. Metodológicamente es de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo. La muestra está constituida por las enfermeras de CRED y 20 madres con niños menores de un año, seleccionados por un muestreo intencional. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la entrevista estructurada. Resultados: según datos generales el 45% tienen 26 a 35 años, el 50% es conviviente y el 70% procedente de la costa. Las actividades de enfermería según dimensión entrevista inicial es significativa en el 73%, según dimensión evaluación del crecimiento es significativa en el 93%, según dimensión evaluación del desarrollo es significativa en el 67%, según dimensión consejería es poco significativa en el 57%, según dimensión registro de datos es significativa en el 70%, según el resultado global es significativa en el 70%; la percepción de madre según dimensión interpersonal es positiva en el 100%, según dimensión entorno es positiva en el 90%, según dimensión técnica es positiva en el 100%, según resultados globales es positiva en el 97%. Llegando a la conclusión de que las actividades de enfermería son significativas y la percepción de la madre es positiva, rechazándose las hipótesis para ambas variables.¹⁸

1.3 Teorías relacionadas al tema

Definición de satisfacción del usuario:

Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria.

Es el nivel de concordancia entre las expectativas de calidad en el servicio y la percepción recibida. Valorado muchas veces con investigaciones que consideran en sus primordiales aspectos: "El resultado clínico, el ámbito en que se desarrollan los cuidados y las relaciones entre personas con los profesionales que brindan la atención, estando de manera directa similares con las expectativas previas de los pacientes."

Los especialistas en la salud tienen importantes responsabilidades, proceder en el nombre de los pacientes, sirviendo a sus intereses de bienestar. Se debe mirar que el cuidado en la salud mantiene aspectos muy sensibles e importantes en la plenitud del cliente, el argumento acerca del manejo de las relaciones interpersonales son mucho más complejos que las relaciones entre cliente y provisor, tomando en consideración que la atención de la salud es el efecto del esfuerzo del equipo de salud y pacientes. La cabida en educar a los pacientes en producir mejores cuidados en su salud es una forma que sobresale en el manejo de la calidad de la atención sanitaria.¹⁹

Definición de calidad:

Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El Pequeño Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una persona o cosa. En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios. Veamos algunas definiciones de la calidad según algunos expertos. E. Deming dice: "la calidad es el orgullo de la mano de obra", entendiendo mano de obra en el más amplio sentido y agrega que "la calidad se define en términos de quien la valora". P. Crosby, dice: "La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia" y J. Juran define calidad como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias". Como podemos apreciar definir calidad no es fácil. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es"

Donabedian, (1995), en su charla sobre la idea de la calidad alude a un elemento que reconoce el modelo industrial, es centrarse alrededor del comprador como el último mediador de valor. Es él comprador que finalmente elige si el artículo o la administración si está a la altura de sus necesidades y deseos. La meta no es solo lograr la satisfacción del comprador aún además de lograr su energía, su confianza y su confiabilidad futura. En el modelo industrial hay, por lo tanto, un entusiasmo incesante por conocer las necesidades de compradores y hacer una interpretación de ellos en las cualidades particulares de los artículos. Un creador similar alude que

en los servicios medicinales demuestran descubren similitudes y contrastes vitales. Una comparabilidad es la percibir la satisfacción del cliente bajo la disposición de administraciones razonables, adecuadas y amables. Para hacer esto es más, mucho más esencial que el propuesto en el modelo mecánico, Centro medico Ica Salud resultados con respecto al procedimiento, que constituye una fijación básica en cualquier sentido de la naturaleza de la atención, en cualquier caso, el modelo de los servicios humanos varía, dentro del significado de valor, hacia los clientes y la sociedad. Esto incluye, entretanto, riquezas y presiones internas al significado de la naturaleza de los servicios medicinales.

Gilmore, (2009) da a conocer un enfoque de tres partes para la calificación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

- Estructura. Posee las cualidades del medio en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales, recursos humanos y de la estructura institucional.

- Proceso. El proceso posee lo que en realidad se hace para brindar y percibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica.

- Resultado. El resultado posee los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y población.

Gilmore y Moraes, (2009), aluden que la calidad es cumplir o superar los deseos de los clientes de manera confiable, por lo tanto, existe un estándar fundamental y referencial confiable y un puntero para confirmar si ese estándar llegó o no.²¹

Dimensiones de calidad en la evaluación del servicio

Existen distintas investigaciones que se refieren a las dimensiones que los usuarios utilizan como criterio para evaluar el desempeño de un servicio. Una investigación pionera fue la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994) donde se identificó cinco dimensiones específicas de calidad del servicio que aplican a lo largo de una variedad de contextos de servicio. Las cinco dimensiones son mostradas como motivadoras de la calidad del servicio en sus estudios acerca del SERVQUAL, instrumento que mide la calidad del servicio.

ELEMENTOS TANGIBLES

Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

FIABILIDAD

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: En consecuencia la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a 52 investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

SEGURIDAD

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

EMPATÍA

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.²²

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión seguridad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión empatía en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Conveniencia

Si bien se ha logrado desarrollar y formalizar el desarrollo en la calidad de servicio atención médica, será fundamental la gestión de conocimientos quede este se obtenga, para ser aprovechado en su máxima expresión y evitar que por cuestiones administrativas o por conflicto de interés, se desconozcan los avances y los esfuerzos en su implantación.

Por ello, es de suma importancia que se siga desarrollando y analizando el grado de satisfacción de los pacientes externos que llegan a buscar un servicio óptimo y de calidad, para su atención de salud. No obstante, la calidad en el servicio de salud, supone tomar en cuenta un servicio superior de los métodos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando puntos, como por ejemplo: aquella respuesta oportuna e instantánea de parte de los expertos de la salud, exitosa para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para hacer mejor la salud de la gente. Sin embargo, en estos años anteriores el tema de la calidad de atención en los servicios médicos es de suma consideración no solo para los establecimientos públicos, sino además para los servicios privados. Consecuentemente, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los individuos externos

Por ende se vuelve prioritario en estos tiempos que los recursos destinados a este se aprovechen y evitar que al incorpórense nuevos establecimientos de atención comentan los mismos errores pasados, y se desarrollen por el único fin de mayor relevancia, el paciente.

1.5.2 Relevancia social

La salud, es un factor de suma importancia, aunque en la actualidad no es considerada de esta forma por la sociedad, la cual es guiada por creencias o imaginarios negativos a la realidad, por ende este trabajo será de gran beneficio a centros dedicados exclusivamente a la salud.

Siendo así el presente trabajo poseerá, gran importancia y relevancia social, ya que aportará de manera fructuosa a las condiciones de atención, que se es brindada a los ciudadanos, que por diversas situaciones médicas, siendo así por lo que se ven en la necesidad de buscar atención en centros de salud o privados, generando una mejoría en la experiencia de la calidad que estos establecimientos puedan ofrecer.

Por lo tanto la población empezará de cambiar el concepto para bien que pueda o no tener de los centros de salud, desarrollando de manera positiva la experiencia y el confort del paciente.

1.5.3 Implicancias prácticas

El tema tratado en la presente ayudará a resolver problemas, cotidianos presentes constantemente, en los servicios poco satisfactorios brindados a la población, generando muchas veces incomodidades y desconformidades con el servicio brindado, con llevando a una mala evaluación de las distintas entidades prestadas, por ende los resultados obtenidos serán de gran relevancia para una problemática que acosa a la sociedad hace ya muchos años, siendo respuesta inmediata a la mejoría o solución de ellos, para en un futuro no lejano, se solucionen en su totalidad y la perspectiva de servicio se desarrolle.

1.5.4 Valor teórico

La presente investigación tendrá una gran contribución y aportación investigativa hacia otras áreas, en las cuales se generan o se brindan un servicio de atención al público en general, como son; Psicología, enfermería, obstetricia entre otras profesiones de salud, así mismo, será de gran contribución a los pequeños y grandes negocios, ya que podrán enriquecerse con los datos e información obtenida la cual tendrá una importancia trascendental, en el mejoramiento de la calidad de servicio que brinda a sus clientes, haciendo que sus empresas crezcan y obtengan una buena percepción

de su clientela. Ya que está comprobado que el servicio de calidad dice mucho del tipo de trabajadores que posee la institución u empresa, siendo así, que este trabajo brindara una gran servicio y aporte, no solo al área odontológicas, si no a diversas áreas profesionales y no profesionales

1.5.5 Unidad metodológica

Varios autores encontraron que las relaciones con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud. Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico (García Ortegón, 2011).

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.
- Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.
- Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.
- Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.
- Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.
- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Es un estudio no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal.

No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Transversal porque fue realizado en un solo momento y tiempo definido.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1: Satisfacción del usuario externo

Variable 2: Calidad de atención

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Satisfacción del usuario externo	Es el nivel de concordancia entre las expectativas de calidad en el servicio y la percepción recibida.	Es la expresión de bienestar referido por los usuarios respecto a la calidad de atención.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio promedio	Nominal
				Seguridad	
				Precisión del diagnóstico	
				Ambiente confiable	
			Validez	Atención correcta	Nominal
				Eficiencia	
				Calidez	
				Satisfacción	
			Lealtad	Compromiso del usuario	Nominal
				Participación activa	
				Respeto	
				Limitaciones	
Motivación					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Calidad de atención.	Servicio que se presta a quienes se benefician de la	Se define como la prestación de una ayuda eficiente y		Estados físicos	
				Limpieza de las instalaciones	

	misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia y eficiencia.	efectiva a la persona fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.	Elementos Tangibles	Presentación personal de empleados	Nominal
				Materiales de comunicación	
				Sensibilización y área exclusiva	
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	Nominal
				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	Nominal
				Disposición para atender preguntas	
				Agilidad del trabajo para la atención inmediata	
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	Nominal
				Idoneidad del personal	
				Confianza	
				Cumplimiento de medidas de seguridad	
				Capacidad necesarias	

			Empatía	Amabilidad en el trato	Nominal
				Comprensión de las necesidades de los usuarios	
				Horarios adecuados	
				Claridad en las orientaciones brindados al usuario	

2.3 Población y muestra

Población

Estuvo constituida por los pacientes que acudieron al Centro medico, Ica salud, durante junio del 2018.

Muestra Criterios de selección

Criterio de Inclusión:

- Pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa.
- Pacientes de 18 a más años de edad.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Personas que asistieron al Policlínico como acompañantes
- Pacientes que no den su consentimiento informado para el cuestionario.
- Pacientes con algún impedimento mental o limitaciones para comunicarse (sordo, mudo o quechua hablante).
- Pacientes menores de 18 años.

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

Técnica

Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumento

El instrumento mide 2 variables, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems o preguntas adaptado de Ramírez y Alvarez (2015) y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima y Para Hernández et al. (2010) la encuesta 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.

Confiabilidad

Los instrumentos de toma de datos se probaron previamente mediante una prueba piloto de 20 personas evaluadas.

Validación

Para la validez del instrumento se usó de la técnica de validación por expertos, la misma que pretende validar la intencionalidad del estudio con respecto a los ítems que posee el cuestionario.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de datos, se realizarán las siguientes operaciones:

Clasificación: Para especificar criterios de agrupación de los datos obtenidos, determinándose las analogías correspondientes.

Codificación: comprenderá la asignación de valores, a las preguntas y alternativas para conceder los puntajes respectivos.

Tabulación: se refiere al conteo y sumatoria de la información obtenida, la información será procesada en el programa SPSS 22.

El valor final se realizó por variable y dimensiones tomando en cuenta una sumatoria e intervalos de puntuación como sigue:

Calidad de atención

Para la dimensión fiabilidad 7 Ítems

Buena (27-35)

Regular (17-26)

Mala (7-16)

Para la dimensión capacidad de respuesta 4 Ítems

Buena (16-20)

Regular (10-15)

Mala (4-9)

Para la dimensión seguridad 4 Ítems

Buena (16-20)

Regular (10-15)

Mala (4-9)

Para la dimensión empatía 6 Ítems

Buena (25-30)

Regular (15-22)

Mala (6-14)

Para la dimensión Aspectos tangibles 7 Ítems

Buena (27-35)

Regular (26-9)

Mala (7-16)

Satisfacción del usuario 11 ítems

Baja (9- 20)

Regular (21-32)

Alta (33-45)

Para el contraste de hipótesis se usó de la prueba no paramétrica Rho Spearman

2.6 Aspectos éticos

Se explicará a los usuarios que la investigación tiene por objeto evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por lo que los datos obtenidos serán analizados sin considerar identificación, respetando su colaboración con la investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Satisfacción del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORÍAS	FI	H%
Satisfecho	4	6%
Moderadamente satisfecho	60	94%
Insatisfecho	0	0%
Total	64	100%
Media aritmética	61.64	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la variable satisfacción del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 0% (0) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera estar insatisfecho con la atención al acudir al Policlínico “Ica salud”, el 94 % (60) considera en un nivel moderadamente satisfecho y el 6% (4) opinaron encontrarse satisfechos con la atención recibida en el centro de salud.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 61.64 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario luego de acudir al Policlínico “Ica salud”, es regular.

Tabla 2: Satisfacción por la atención médica en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Satisfecho	6	9%
Moderadamente satisfecho	54	84%
Insatisfecho	4	6%
Total	64	100%
Media aritmética	30.375	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión satisfacción por la atención médica en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 6% (4) de usuarios señalaron encontrarse insatisfechos con la atención en el policlínico, el 84% (54) la consideran como moderadamente satisfecho, finalmente el 9% (6) de los usuarios externos que acudieron al establecimiento en el mes de Junio, consideran estar satisfechos con el servicio brindado.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 20,07 puntos que permite afirmar que la calidad en la atención médica es considerada por los usuarios externos como regular.

Tabla 3: Satisfacción por la atención administrativa en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Satisfecho	7	11%
Moderadamente satisfecho	51	80%
Insatisfecho	6	9%
Total	64	100%
Media aritmética	31.265625	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión satisfacción por la atención administrativa en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 9% (6) de usuarios señalaron que en cuanto a la satisfacción por la atención administrativa, la consideran como insatisfactoria, el 80% (51) la considera como moderadamente satisfactorio, finalmente el 11% (7) de los usuarios externos que acudieron al establecimiento en el mes de Junio la consideran estar satisfechos con la atención administrativa en el policlínico.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 31,26 puntos que permite afirmar que la calidad en la atención administrativa es considerada por los usuarios externos como regular.

Tabla 4: Dimensiones de la calidad en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Bueno	11	17%
Regular	53	83%
Deficiente	0	0%
Total	64	100%
Media aritmética	42.14	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario la variable de estudio dimensiones de la calidad en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 0% (0) de usuarios señalan que existe un deficiente en cuanto a las dimensiones de la calidad del Policlínico “Ica salud”, el 83% (53) de los usuarios la consideran en un nivel regular y el 17% (11) de usuarios opinaron que las dimensiones de la calidad del establecimiento se encuentra en un buen nivel.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 42,14 puntos que permite afirmar que las dimensiones de la calidad del Policlínico “Ica salud” es considerada por los usuarios en un nivel regular.

Tabla 5: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Bueno	14	22%
Regular	38	59%
Deficiente	12	19%
Total	64	100%
Media aritmética	8.26	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión fiabilidad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 19% (12) de usuarios señalan consideran a la dimensión fiabilidad del centro médico “Ica salud” como deficiente, el 59% (83) la consideran en un nivel regular y por último el 22% (14) de usuarios consideran a la dimensión fiabilidad en un nivel bueno.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8,26 puntos que permite afirmar que la dimensión fiabilidad, es decir la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable por parte del personal que labora en este establecimiento, es considerada en opinión del usuario como regular.

Tabla 6: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Bueno	17	27%
Regular	38	59%
Deficiente	9	14%
Total	64	100%
Media aritmética		8.21

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (9) de usuarios señalan que la capacidad de respuesta que perciben de los trabajadores del centro de salud es deficiente, el 59% (38) la consideran en un nivel regular y el 27% (17) de usuarios externos que acuden a este establecimiento consideran a la dimensión capacidad de respuesta como buena.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8,21 puntos que permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad de los empleados que laboran en este establecimiento para ayudar a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido, es considerada como regular.

Tabla 7: Dimensión seguridad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Bueno	24	38%
Regular	27	42%
Deficiente	13	20%
Total	64	100%
Media aritmética	8.39	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión seguridad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 20% (13) de usuarios señalan que la confianza que les inspira el personal del centro de salud es deficiente, el 42% (27) la consideran en un nivel regular y el 38% (24) de usuarios externos que acuden al centro de salud consideran que la dimensión confianza percibida es buena.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8,39 puntos que permite afirmar que la dimensión seguridad, es decir que los conocimientos y atención mostrados por el personal del centro de salud, así como sus habilidades para inspirar confianza en los pacientes, es considerada como regular.

Tabla 8: Dimensión empatía en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Bueno	21	33%
Regular	36	56%
Deficiente	7	11%
Total	64	100%
Media aritmética	8.82	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión empatía en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 11% (7) de usuarios señalaron que el sentimiento de empatía recibido por el personal que labora en el centro de salud es deficiente, el 56% (36) la ubica en un nivel regular, finalmente el 33% (21) de usuarios señalaron que los sentimiento de empatía mostrados por los trabajadores del establecimiento es buena.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8,39 puntos que permite afirmar que la dimensión empatía, es decir la capacidad de percibir, comprender y compartir los sentimientos de los usuarios por parte del personal del establecimiento de salud, es considerada como regular.

Tabla 9: Dimensión aspectos tangibles en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

CATEGORIAS	FI	H%
Bueno	15	23%
Regular	38	59%
Deficiente	11	17%
Total	64	100%
Media aritmética	8.73	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 9 En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión aspectos tangibles en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Se observa en la tabla, que el 17% (11) de usuarios señalan que la dimensión aspectos tangibles del centro de salud es deficiente, el 59% (38) la considera en un nivel regular y el 23% (15) de usuarios consideran a esta dimensión buena, en el centro de salud.

Finalmente se obtiene una media aritmética de 8,73 puntos que permite afirmar que la dimensión aspectos tangibles, es decir la percepción por parte de los usuarios externos que acuden al establecimiento de salud sobre el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal profesional y de servicio es considerada como regular.

Tabla 10: Kolmogorov-Smirnov.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		D1: Satisfacción por la atención médica.	D2: Satisfacción por la atención administrativa.	VX: Satisfacción del usuario.	D1: Fiabilidad	D2: Capacidad de respuesta	D3: Seguridad	D4: Empatía	D5: Aspectos tangibles	VY: Dimensiones de la calidad
N		64	64	64	64	64	64	64	64	64
Parámetros normales ^{a,b}	Media	30,38	31,27	61,64	8,27	8,22	8,39	8,83	8,44	42,14
	Desviación estándar	5,508	5,937	9,638	1,978	1,890	2,090	1,831	2,023	7,066
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,161	,091	,129	,145	,178	,185	,175	,156	,197
	Positivo	,161	,091	,129	,136	,178	,185	,175	,156	,197
	Negativo	-,086	-,078	-,079	-,145	-,119	-,154	-,122	-,118	-,140
Estadístico de prueba		,161	,091	,129	,145	,178	,185	,175	,156	,197
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,200 ^{c,d}	,010 ^c	,002 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De los resultados en la tabla 10, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en la mayoría de los casos son menor a 0.05 en los puntajes de la variable satisfacción del usuario y dimensiones de la calidad; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan.

Tabla 11: Coeficientes de Rho Spearman entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad.

			Variable Y: Dimensiones de la calidad
Coeficiente de Rho de Spearman	Satisfacción del usuario y fiabilidad.	Coeficiente de correlación	,408**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	64
	Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta.	Coeficiente de correlación	,404**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	64
	Satisfacción del usuario y seguridad.	Coeficiente de correlación	,400**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	64
	Satisfacción del usuario y empatía.	Coeficiente de correlación	,229**
		Sig. (bilateral)	,069
		N	64
	Satisfacción del usuario y aspectos tangibles.	Coeficiente de correlación	,117**
		Sig. (bilateral)	,358
		N	64
	Variable X: Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,338**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	64

Interpretación:

En la tabla 11 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable X (satisfacción del usuario) y la variable Y (Dimensiones de la calidad).

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y fiabilidad es 0,408.

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta es 0,404.

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y seguridad es 0,400.

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y empatía es 0,229.

El coeficiente de correlación Rho Spearman entre la satisfacción del usuario y aspectos tangibles es 0,117.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,338 entre la satisfacción del usuario y dimensiones de la calidad de los pacientes que acudieron al Centro medio "Ica Salud", durante el mes de Junio de 2018.

PRUEBA DE HIPOTESIS:

Descripción de la prueba de hipótesis general:

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario.	VY: Dimensiones de la calidad.
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario.	Correlation Coefficient	1,000	,338**
		Sig. (2-tailed)	.	,006
	N	64	64	
	VY: Dimensiones de la calidad.	Correlation Coefficient	,338**	1,000
Sig. (2-tailed)		,006	.	
N		64	64	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

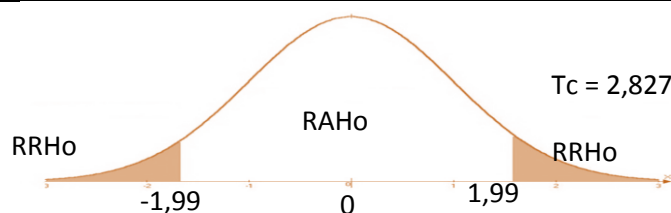
Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad del centro médico "Ica Salud", durante el mes de Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad del centro médico "Ica Salud", durante el mes de Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,827	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,338 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,338)^2}{64 - 2}}} = 2,827$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado de 2,827 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe una relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad del centro médico "Ica Salud", durante el mes de Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D1: Fiabilidad
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 . 64	,408** ,001 64
	D1: Fiabilidad	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,408** ,001 64	1,000 . 64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

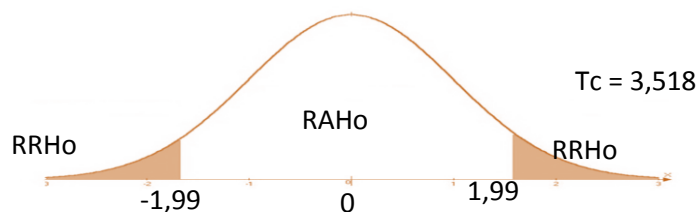
Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,518	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,408 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,408)^2}{64 - 2}}} = 3,518$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado de 3,518 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad de las dimensiones de la calidad del centro médico "Ica Salud", durante el mes de Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D2: Capacidad de respuesta.
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,404**

		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	64	64
	D2: Capacidad de respuesta.	Correlation Coefficient	,404**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	64	64

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

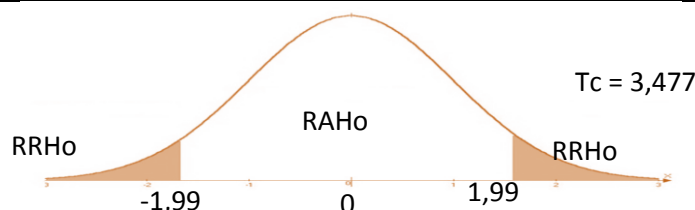
Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,477	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,404 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,404)^2}{64 - 2}}} = 3,477$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado de 3,477 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión capacidad de respuesta de las dimensiones de la calidad del centro médico "Ica Salud", durante el mes de Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

		VX: Satisfacción del usuario	D3: Seguridad
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,400**
	D3: Seguridad	Correlation Coefficient	,400**
		Sig. (2-tailed)	,001
		N	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,436	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,400 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,400)^2}{64 - 2}}} = 3,436$$

Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado de 3,436 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión seguridad de las dimensiones de la calidad del centro médico "Ica Salud", durante el mes de Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 4.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D4: Empatía
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,229**
		Sig. (2-tailed)	.	,069
		N	64	64
	D4: Empatía	Correlation Coefficient	,229**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,069	.
		N	64	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

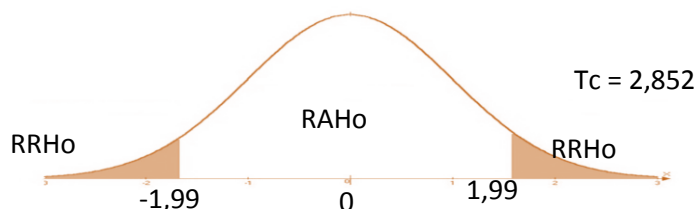
Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,852	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,229 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,229)^2}{64 - 2}}} = 2,852$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado de 2,852 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión empatía de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 5.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Satisfacción del usuario	D5: Aspectos tangibles
Spearman's rho	VX: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,117**
		Sig. (2-tailed)	.	,358
		N	64	64
	D5: Aspectos tangibles	Correlation Coefficient	,117**	1,000
Sig. (2-tailed)		,358	.	
N		64	64	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

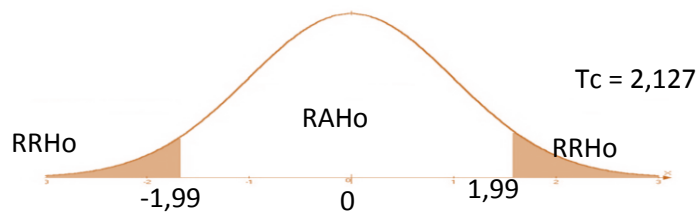
Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe una relación entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,127	±1,99	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,117 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,117)^2}{64 - 2}}} = 2,127$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado de 2,127 > al T de tabla 1,99; entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión aspectos tangibles de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables: Satisfacción de usuario y dimensiones de la calidad, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,338 que indica que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de las dimensiones de calidad de los pacientes que acudieron al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Álvarez (2017), quien en su trabajo de investigación desarrollado en Nicaragua concluyo que según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Así mismo estos resultados se asemejan a los obtenidos por García y Gálvez (2016), quienes desarrollaron su trabajo de investigación en los Centros asistenciales de Salud – MINSA en la ciudad de Lambayeque, los investigadores concluyeron que Es Salud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Schonberger, quien señala que la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es. Así mismo Donabedian (1995), refiere que la calidad alude a un elemento que reconoce el modelo industrial, es centrarse alrededor del comprador como el último mediador de valor. Es él comprador que finalmente elige si el artículo o la administración si está a la altura de sus necesidades y deseos. Por otro lado la satisfacción del usuario es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r= 0,408$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión capacidad de respuesta de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r= 0,404$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión seguridad de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r= 0,400$.

En la hipótesis específica N°4; se señala que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión empatía de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r= 0,229$.

En la hipótesis específica N°5; se señala que la satisfacción del usuario tiene relación significativa con la dimensión aspectos tangibles de las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r= 0,117$.

Se puede concluir señalando que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad del centro médico “Ica Salud”, durante el mes de Junio 2018.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,338$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de las dimensiones de la calidad, y viceversa.
- Segunda:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,408$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de fiabilidad de los usuarios, y viceversa.
- Tercera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,404$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores del centro de salud, y viceversa.
- Cuarta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,400$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la seguridad. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de seguridad percibida por parte de los usuarios, y viceversa.
- Quinta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,229$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la empatía. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de empatía percibida por los usuarios, y viceversa.

Sexta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,117$ que indica que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles. Es decir que a un nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de percepción de los aspectos tangibles del centro de salud, y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

- A los usuarios externos del policlínico, se le recomienda informarse sobre los derechos y deberes de las personas usuarias que acuden a los servicios de salud.
- Al personal que labora en el policlínico se le exhorta a mejorar la calidez de la atención, brindándole al usuario el tiempo suficiente para contestar sus dudas o interrogantes y tratándolo con amabilidad, respeto y paciencia.
- Al policlínico, específicamente al gerente debe promover acciones de mejora o la implementación de proyectos de mejora continua de la calidad en salud, sobre las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles; además de socializar los resultados del estudio en reunión con el personal de salud.
- La Dirección Regional de Ica, debe realizar el monitoreo continuo de la calidad de la atención en establecimientos de salud público y privado y en los servicios médicos de apoyo.

VIII. REFERENCIAS

1. Pérez .Gestión de la calidad empresarial .Madrid .E sic editorial .España 1994.
2. Sosa .Calidad Total Para .México .Editorial Limusa 2011.
3. Guibourdenche .Fernández. calidad de vida laboral .Argentina 2003
4. Castañón. Diagnóstico y cambio organizacional .México D.F. Primera Edición 2004.
5. Vila .Kuster .Aldas. Desarrollo y validación de escalas de medida en Marketing 2000.
6. Ramos .Soguero .Mhealth y su impacto en la capacidad y la excelencia, el salvador, Ediciones días.
7. Gronroos.Marketing y Gestión de Servicios. Madrid, ediciones días de Santos S.A. España 1994.
8. Ortiz .Nivel de Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Serqual en la Micro red villa chorrillos en el año 2014.universidad Ricardo Palma.
9. Álvarez R. Grado de satisfacción de los usuarios de servicio de Hospitalización Privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar escuela DR Alejandro Dávila bolaños Managua .Universidad Nacional de Nicaragua ,2017.
10. Borre y .vega y.2014.calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes Hospitalizados en una institución de servicios de salud, barranquilla .universidad nacional de Colombia .2014.
11. Del salto E. Calidad de la atención ofertada por parte del departamento médico del instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administradores respecto a las expectativas que tiene de sus necesidades de salud, universidad central de ecuador 2014.
12. Bustamante. Gálvez .Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia central del Hospital Regional de Cajamarca. universidad Nacional de Cajamarca .2017.
13. García R. Gálvez n .Grado de satisfacción de los usuarios externos asociados a la calidad de atención recibida en los centros asistenciales de salud Minsa –Es salud en el distrito de chongo yape .Lambayeque .2016.

14. Sihuin E, Gómez o, Ibáñez Satisfacción en los usuarios Hospitalizados en el en el Hospital Subregional de Andahuaylas. Unidad nacional Micaela bastidas de Apurímac .2015.
15. Redheadr .Relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud miguel Grau de chaclacayo en el año 2013.
16. Alvarado S. Relación del cuidado de enfermería con la satisfacción del adulto mayor en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, universidad nacional san Luis Gonzaga de Ica.
17. Custodio J .Rojas C. Hernández I. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Es salud –Ica. universidad san Luis Gonzaga de Ica .2017.
18. Atunga s. actividades de enfermería y la percepción de la madre en la calidad de atención durante el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año en la micro red la Palma Ica , julio 2016.universidad privada san juan Bautista 2016.
19. Márquez F. salvador R, métodos y medios en promoción educación para la salud .Barcelona, primera edición, editorial voc, España 2004.
20. Rivera E. satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el centro materno infantil Tahuantinsuyo bajo. Lima 2015.
21. Sumer D .administración de la calidad .México, 2006, editorial mexicana.
22. Córdoba M, formulación y evaluación de proyectos, Bogotá, ecoe ediciones. Colombia. 2011.

ANEXOS

- ANEXO 01: Matriz de consistencia de la investigación
- ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos
- ANEXO 03: Validez de los instrumentos
- ANEXO 04: Evidencia fotográfica
- ANEXO 05: Data de resultados
- ANEXO 06: Figuras estadísticas

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Factores exógenos y endógenos relacionados a la satisfacción del usuario del laboratorio del Hospital Regional de Ica, 2018.

Autora: Br. Tucto López Olga

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018?</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.</p> <p>Objetivo específicos: OE1. Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre la satisfacción</p>	<p>Hipótesis general H.I: Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.</p> <p>H.0: No existe una relación entre la Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1. Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Ica</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Validez - Lealtad <p>Variable 2: Dimensiones de la calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo - Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra de estudio O1 = Satisfacción del usuario O2 = Dimensiones de la calidad r= Correlación entre las variables estudiadas</p> <p>Población: Estuvo constituida por los pacientes que acudieron al Centro medico, Ica salud, durante junio del 2018.</p> <p>Muestra: Solo 64 pacientes que acudieron al Policlínico Ica Salud durante el mes de Junio 2018 y que cumplieron con los criterios de</p>

<p>satisfacción del usuario externo y dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión seguridad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión empatía en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018?</p>	<p>del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.</p> <p>OE3. Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.</p> <p>OE4. Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.</p> <p>OE5. Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018.</p>	<p>salud, Junio 2018.</p> <p>HE2. Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.</p> <p>HE3. Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.</p> <p>HE4. Existe una relación significativa entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.</p> <p>HE5. Existe una relación significativa</p>		<p>inclusión. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: El cuestionario sobre satisfacción del usuario externo y el cuestionario sobre la calidad de atención.</p> <p>Métodos de análisis de datos Prueba de correlación de R de Spearman Prueba de t-student de correlación</p> $t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ <p>$v = n - 2$ Grados de libertad</p>
--	---	--	--	---

		entre la Satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Ica salud, Junio 2018.		
--	--	--	--	--

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO
CUESTIONARIO

Estimados pacientes del POLICLINICO ICA SALUD reciban un saludo especial y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo Evaluar la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018, a fin mejorar la atención al usuario.

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 EXTERNO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que los servidores del Policlínico son responsables y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El profesional que lo atendió le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El profesional que lo atendió fue claro con el diagnostico					
4	El Policlínico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando con el profesional que lo atendió					
6	El profesional que lo atendió muestra un cuidado especial cuando examina al niño					
7	El profesional que lo atendió es carismático y usted se siente acogida en la atención					
8	El profesional que lo atendió toma su tiempo para explicar que procedimientos que va a realizarle a el niño.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que El profesional que lo atendió realiza					

	una atención adecuada					
10	Cree usted que el profesional que lo atendió cuenta con materiales e insumos que le garantice un buena atención					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo (más de 45 minutos) en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el profesional					
13	El profesional suele explicar en qué consistirá la consulta antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El profesional es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted cumple con acudir a sus citas					
17	Usted consulta este Policlínico regularmente					
18	Usted. trata con respeto al profesional					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención del Policlínico					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					

Gracias por su colaboración.

**INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION
CUESTIONARIO**

Estimados pacientes del POLICLINICO ICA SALUD reciban un saludo especial y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo Evaluar la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018, a fin mejorar la atención al usuario.

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 Policlínico es agradable					
2	El Policlínico siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal del Policlínico centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El Policlínico cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El Policlínico cuenta con servicios higiénicos para discapacitados					
6	El Policlínico cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El Policlínico dispone de un área exclusiva para el para cada servicio					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el Policlínico es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre el Policlínico es adecuada					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Policlínico cuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del El Policlínico cuenta con medicamentos que Ud. requiere					
13	El compartir de los insumos traería enfermedades a otros pacientes					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El profesional anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
15	El profesional suele ilustrar con imágenes o maqueta sobre el cuidado del paciente					
16	El profesional brinda información clara y comprensible sobre la administración medicamentos					
17	Consideras que el profesional está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el profesional da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios					
20	El profesional que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el profesional del Policlínico.					
22	Consideras que el profesional siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al paciente					
23	Consideras que el profesional tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con la atención del paciente					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el personal y el profesional se presenta amablemente.					
25	El personal y el profesional atiende con amabilidad y empatía al paciente					
26	El personal y el profesional asumen el deseo de atención de los usuarios del Policlínico.					
27	Consideras que el profesional durante la consulta tuvo paciencia					
28	Consideras que durante la consulta el profesional respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el Policlínico se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del profesional frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes es excelente.					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 05: DATA DE RESULTADOS

5.1. Resultados de la variable X

VARIABLE: FACTORES EXÓGENOS Y ENDÓGENOS														
N°	DIMENSION 01: Nivel de experticia del personal				DIMENSION 02: Nivel de conocimiento de los procedimientos clínicos			DIMENSION 03: Nivel de equipamiento del laboratorio			DIM 01	DIM 02	DIM 03	VAR. X
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10				
1	2	3	2	1	4	3	4	1	1	4	8	11	6	25
2	2	3	1	4	3	4	3	4	3	2	10	10	9	29
3	3	2	4	2	3	2	4	4	1	1	11	9	6	26
4	2	1	2	2	3	1	4	1	4	1	7	8	6	21
5	4	1	2	4	2	3	1	1	3	1	11	6	5	22
6	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	8	7	4	19
7	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	7	9	5	21
8	4	3	4	4	1	4	1	2	4	1	15	6	7	28
9	1	3	1	2	4	2	2	4	3	4	7	8	11	26
10	4	1	3	1	3	2	2	3	2	2	9	7	7	23
11	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	7	8	8	23
12	2	2	1	2	3	1	3	1	4	4	7	7	9	23
13	4	1	4	3	1	2	4	2	4	3	12	7	9	28
14	1	2	4	1	3	1	3	4	2	4	8	7	10	25
15	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	14	11	11	36
16	4	4	2	1	4	4	3	4	2	3	11	11	9	31
17	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	11	9	12	32
18	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4	9	8	8	25
19	3	4	2	1	2	2	1	4	4	4	10	5	12	27
20	1	2	2	2	2	4	4	3	1	1	7	10	5	22
21	3	3	2	2	2	3	1	2	4	4	10	6	10	26

22	3	4	3	1	3	4	3	3	1	2	11	10	6	27
23	4	3	4	4	4	2	1	3	2	4	15	7	9	31
24	3	4	1	4	1	4	4	4	4	3	12	9	11	32
25	1	2	2	3	2	4	1	1	4	4	8	7	9	24
26	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	5	5	4	14
27	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	15	9	10	34
28	4	4	1	1	4	3	4	4	4	1	10	11	9	30
29	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	8	5	7	20
30	3	4	2	3	3	4	4	2	1	4	12	11	7	30
31	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	10	8	11	29
32	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	15	10	12	37
33	3	3	2	3	4	3	2	4	1	2	11	9	7	27
34	3	4	3	2	4	3	4	2	1	1	12	11	4	27
35	4	4	4	4	3	4	3	1	3	4	16	10	8	34
36	4	4	2	3	1	2	3	1	3	2	13	6	6	25
37	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	14	10	10	34
38	1	1	1	2	1	3	4	3	2	3	5	8	8	21
39	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36
40	1	3	2	2	1	3	4	3	2	2	8	8	7	23
41	2	4	2	1	2	4	1	3	2	4	9	7	9	25
42	1	1	1	3	2	3	3	2	4	1	6	8	7	21
43	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	14	10	10	34
44	1	1	4	4	2	2	3	4	2	4	10	7	10	27
45	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	13	7	9	29
46	4	4	3	2	1	4	2	3	3	3	13	7	9	29
47	4	1	1	4	4	3	2	3	3	3	10	9	9	28
48	4	4	3	4	4	2	3	3	1	4	15	9	8	32
49	1	4	4	4	2	2	3	3	3	1	13	7	7	27
50	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	14	12	10	36

5.2. Resultados de la variable Y

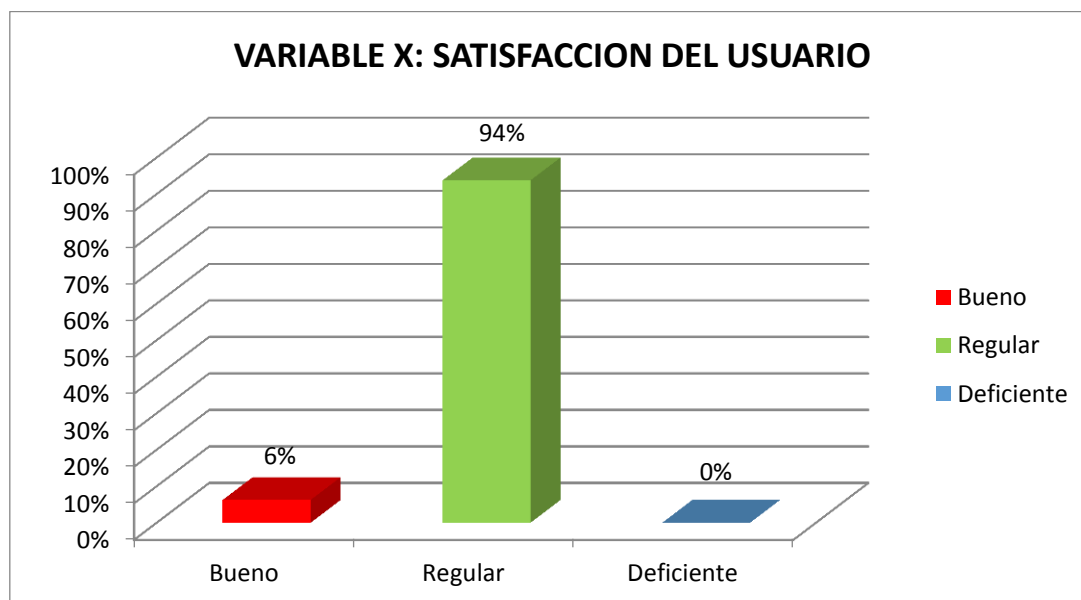
VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSION 01: Accesibilidad al servicio de laboratorio			DIMENSION 02: Oportunidad o nivel de espera			DIMENSION 03: Trato en la atención				DIM 01	DIM 02	DIM 03	VAR. Y
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10				
1	3	1	3	2	1	3	3	4	3	3	7	6	13	26
2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	11	9	14	34
3	3	4	4	4	3	1	4	3	3	3	11	8	13	32
4	4	2	1	1	1	4	1	4	3	2	7	6	10	23
5	1	3	2	3	3	1	2	3	4	4	6	7	13	26
6	4	3	3	4	2	1	1	3	3	2	10	7	9	26
7	3	4	2	2	1	2	2	1	3	1	9	5	7	21
8	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	11	8	13	32
9	4	2	1	2	3	4	2	1	2	1	7	9	6	22
10	1	1	2	2	3	3	4	2	4	4	4	8	14	26
11	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	5	7	13	25
12	3	4	1	1	2	4	2	4	4	3	8	7	13	28
13	2	2	1	3	4	3	3	3	4	2	5	10	12	27
14	2	4	3	1	3	4	1	4	1	4	9	8	10	27
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	11	11	16	38
16	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	9	11	16	36
17	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	10	12	12	34
18	2	4	3	3	4	2	3	1	2	4	9	9	10	28
19	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	10	11	13	34
20	3	4	4	2	1	4	1	4	2	4	11	7	11	29
21	4	1	2	1	3	4	3	2	3	3	7	8	11	26
22	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	10	10	14	34

23	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	10	11	16	37
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	11	11	14	36
25	2	1	3	2	4	1	4	2	4	2	6	7	12	25
26	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	6	4	9	19
27	4	2	2	4	1	4	4	3	3	3	8	9	13	30
28	2	4	1	3	3	4	1	3	2	1	7	10	7	24
29	4	3	3	2	1	3	3	1	4	1	10	6	9	25
30	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	10	11	15	36
31	3	1	4	1	1	4	3	3	4	3	8	6	13	27
32	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	11	11	14	36
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	9	12	13	34
34	1	4	4	2	1	2	2	1	2	4	9	5	9	23
35	4	2	2	4	2	2	3	4	3	2	8	8	12	28
36	3	4	1	1	1	3	3	1	2	2	8	5	8	21
37	2	3	1	3	4	4	3	4	4	2	6	11	13	30
38	4	1	4	1	3	2	1	2	2	4	9	6	9	24
39	2	1	3	1	3	4	4	4	4	4	6	8	16	30
40	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
41	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
42	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
43	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
44	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
45	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
46	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
47	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
48	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
49	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	7	7	13	27
50	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	11	12	15	38

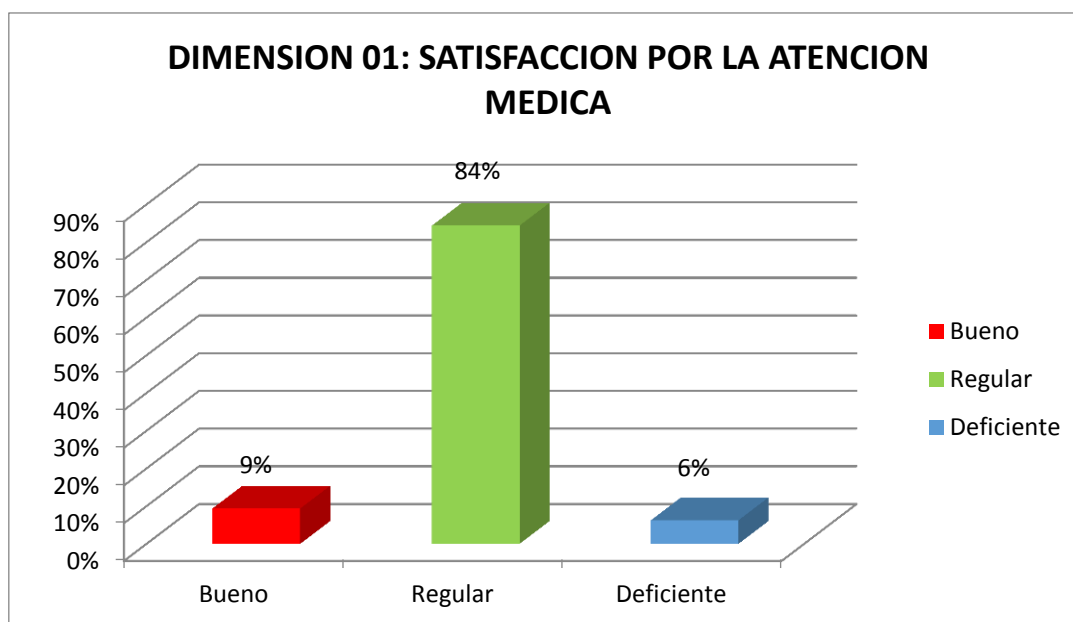
ANEXO 06: FIGURAS ESTADÍSTICAS

Figura 1: Satisfacción del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



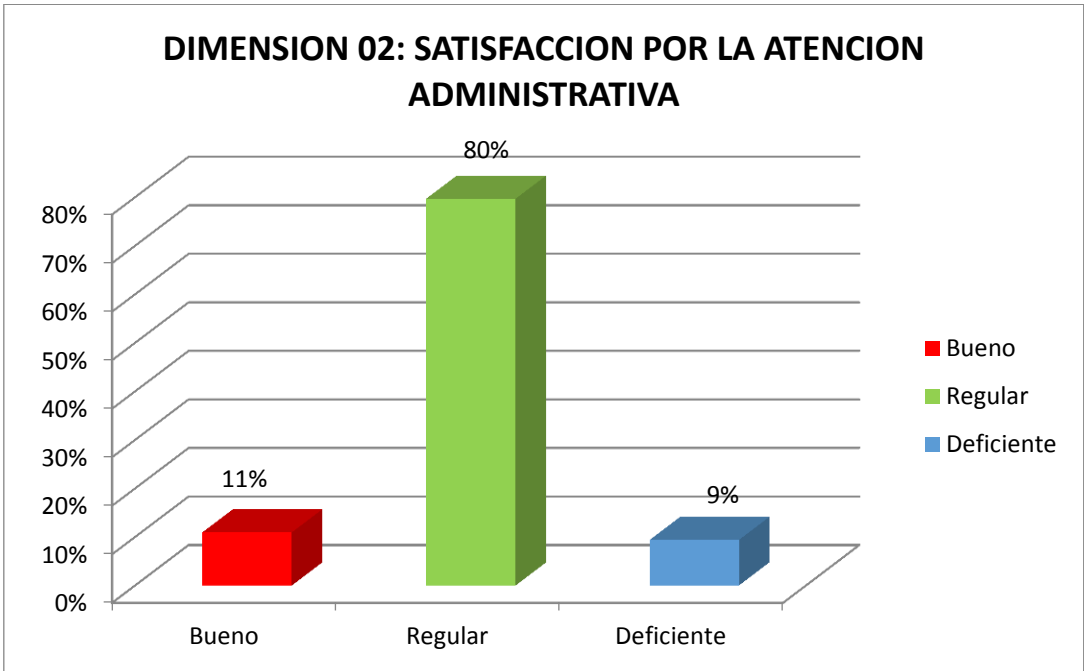
Fuente: Data de resultados

Figura 2: Satisfacción por la atención médica en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



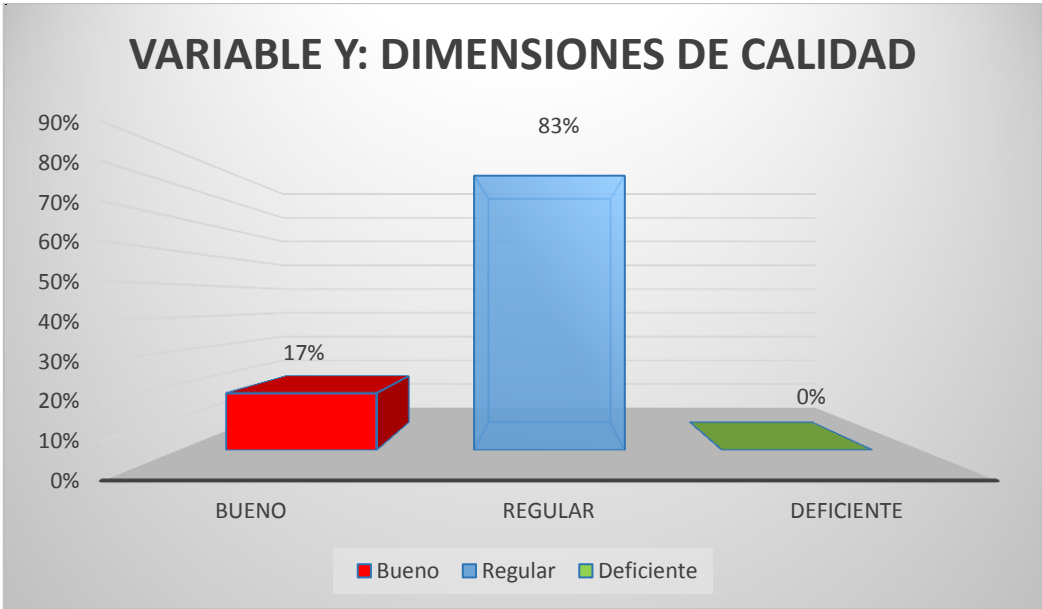
Fuente: Data de resultados

Figura 3: Satisfacción por la atención administrativa en opinión del usuario externo que acudió al Policlínico “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



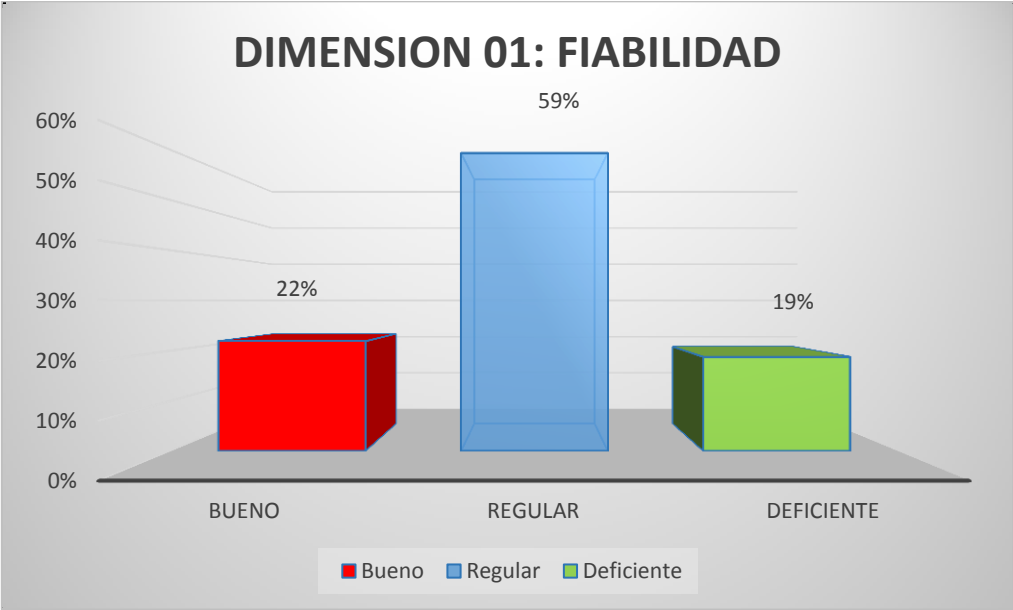
Fuente: Data de resultados.

Figura 4: Dimensiones de la calidad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



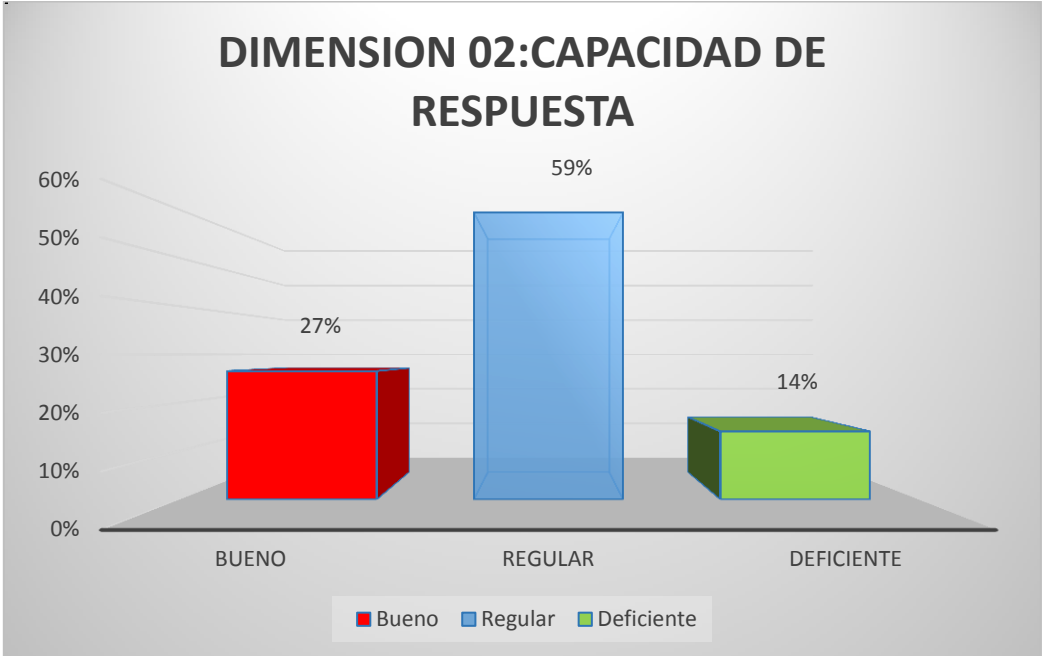
Fuente: Data de resultados

Figura 5: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



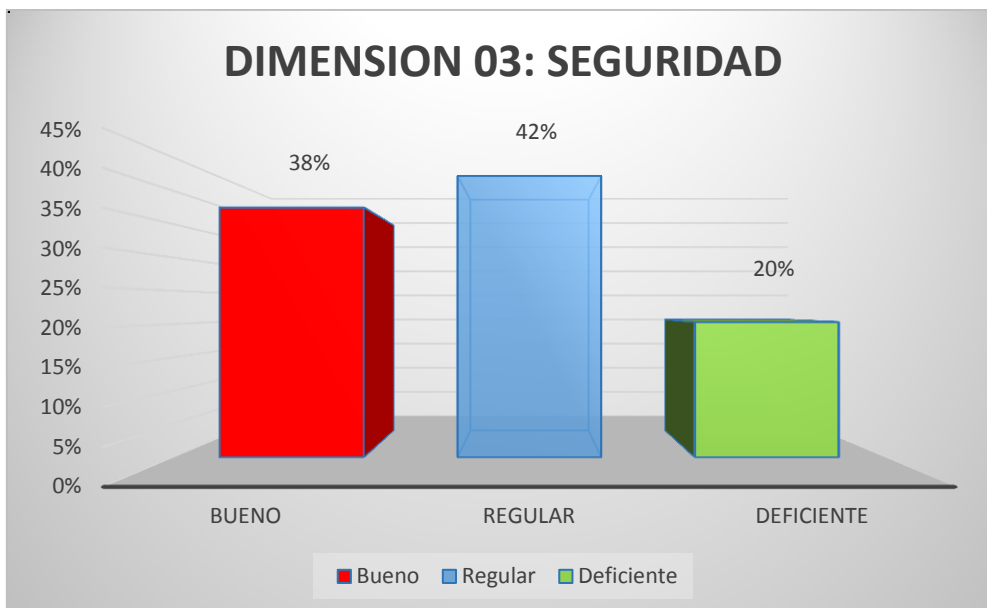
Fuente: Data de resultados

Figura 6: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



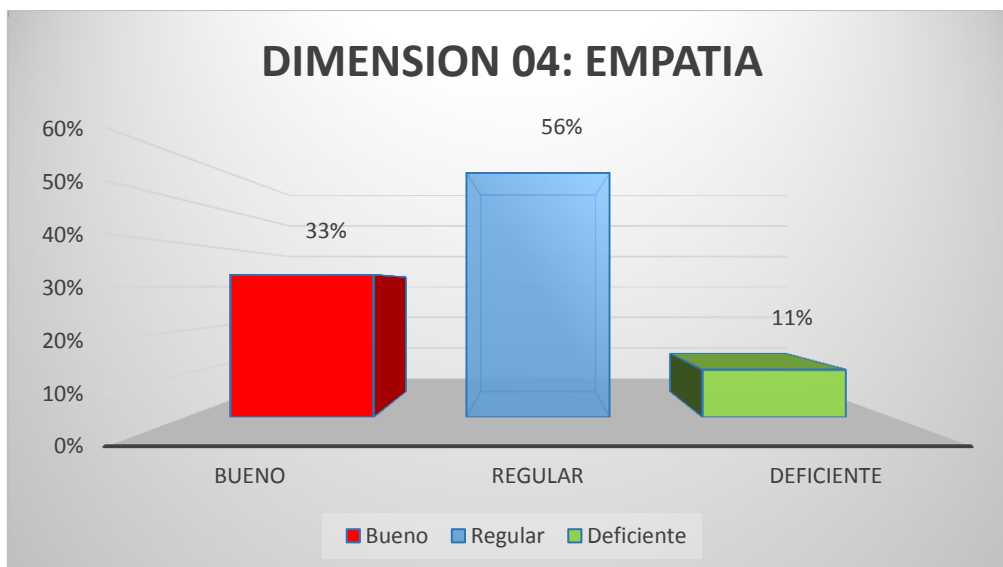
Fuente: Data de resultados

Figura 7: Dimensión seguridad en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



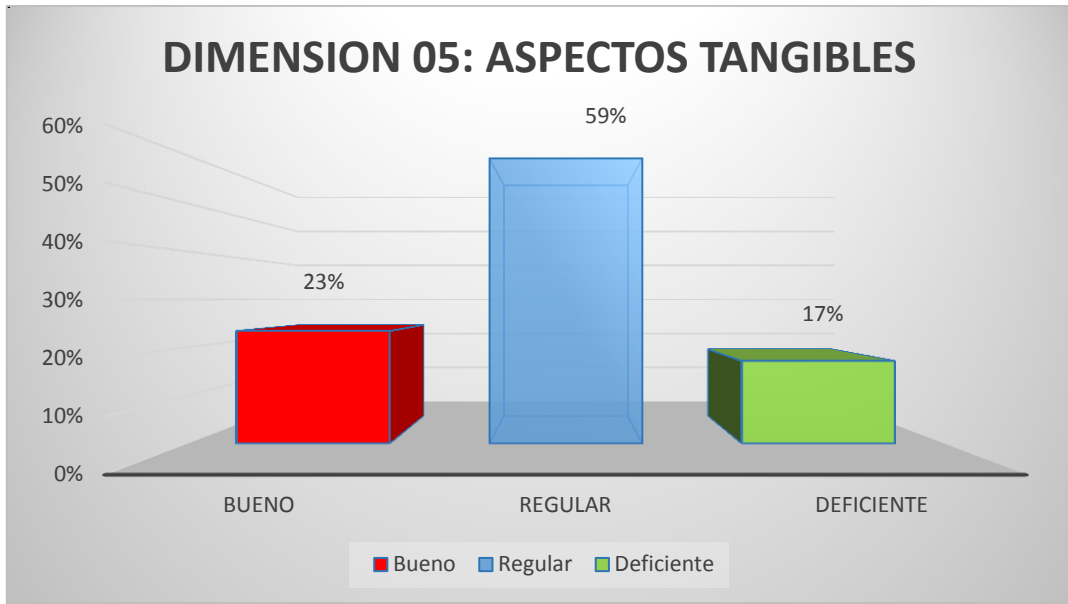
Fuente: Data de resultados

Figura 8: Dimensión empatía en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



Fuente: Data de resultados

Figura 9: Dimensión aspectos tangibles en opinión del usuario externo que acudió al Centro medio “Ica Salud”, durante el mes de Junio de 2018.



Fuente: Data de resultados

OTRAS EVIDENCIAS

SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

SR GERENTE DEL POLICLÍNICO ICA SALUD.
Dr. JOSÉ LUIS VERGARA CARPIO

YO, RICARDO ARTURO MAYURI DE GREGORI de Profesión Cirujano Dentista identificado con DNI N° 06136966 , realizando actualmente estudios de maestría en "Gestión de los Servicios de Salud " en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted respetuosamente digo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y con la finalidad de complementar mis estudios de maestría en "GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD", ocurro a Ud., a fin de solicitar me brinde las facilidades y el permiso para desarrollar el proyecto de tesis "Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica salud. Junio 2018"

El referido proyecto involucra a los usuarios que asisten en procura de atención al Policlínico que dignamente dirige, comprometiéndome al finalizar dar cuenta de los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis que motiva la presente solicitud..

Por lo expuesto

Ruego a Ud. tenga bien acceder a mi solicitud, expresando desde ya mi especial reconocimiento.


ICA SALUD
Cesar Vallejo
C.M.P. 60296
EMPLAZADO REGISTRADO N° REG.06432

Ica, 11 de Junio de 2018.


Ricardo Mayuri De Gregori
ODONTOLOGO
COP. 31802







NEBULIZACIONES

MEDICINA

INYECTABLES

CURACIONES DE HERIDAS

SUTURAS DE HERIDA

EXTRACCION DE OBJETOS EXTRAÑOS

EXTRACCION DE UÑA ENCARNADA