



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión De Los Servicios de la Salud

AUTOR:

Bertha Noemi Quispe Cutipa

ASESOR:

Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Dirección de los servicios de salud

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO

.....
Dr. Salas Asencios Elmer Amado
Presidente

.....
Mgt. Rojas Ocharan Dante Paul
Secretario

.....
Dr. Marmanillo Manga Rosa Elvira
Vocal

DEDICATORIA

A mi amada familia; mi compañero Paul y mis amados hijos Yuria y Elías por el tiempo la paciencia y tolerancia y sobre todo por su amor que motiva todo esfuerzo y todo logro.

A mis padres Nidia y Octavio a mis hermanos Irvin y Yeni, por el apoyo y amor incondicional para el logro de mis metas.

A mis queridas amigas por todo el apoyo brindado ahora y siempre.

Bertha N. Quispe Cutipa

AGRADECIMIENTO

A mi asesora la Doctora Rosa María Marmanillo Manga por compartir las enseñanzas en busca de un mejor desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al doctor Dante Rojas Ocharante por sus valiosas recomendaciones y observaciones en el camino de culminar exitosamente el presente trabajo

A los centros hospitalarios que hicieron posible la recolección de los datos posibilitando así la realización del presente trabajo.

A todas las personas que hicieron posible la ejecución de la presente investigación, por el apoyo, colaboración y esfuerzo.

La autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Bertha Noemi Quispe Cutipa, identificada con carné de identidad 43376398 ,estudiante de la escuela de postgrado en el programa de Maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo declaro que la presente tesis: "Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco" es de mi autoría ,he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, la tesis no es plagiada totalmente o parcialmente y tampoco es autoplagiada.Finalmente los datos consignados en los resultados son en su totalidad reales y no han sido falseados ni duplicados o copiados.

De identificarse el fraude o plagio, autoplagio o tergiversación de datos, asumo las consecuencias y sanciones de mi actuar y me someto a la normatividad vigente de la institución.



Bertha Noemi Quispe Cutipa

DNI: 43376398

PRESENTACION

Señores miembros del jurado ,presento ante ustedes la Tesis titulada “Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco”, cuyo fin es el de dar a conocer la calidad de atención y la satisfacción de usuarios con diabetes tipo 2 de dos de los nosocomios de la ciudad de Cusco; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para la obtención de del Grado Académico de Maestra en Gestión de .los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACION.....	6
RESUMEN	11
INTRODUCCION	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajo previos	15
1.2.1 A Nivel Internacional	15
1.2.2 A Nivel Nacional:.....	16
1.2.3 A Nivel Local:	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Definición de Calidad	18
1.3.1.2 Dimensiones de la calidad en salud.....	19
1.3.2 Definición de satisfacción:	20
1.3.3 Definición de Diabetes Mellitus Tipo 2.....	20
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos	23
II. METODOLOGIA	24
2.1 Tipo de investigación	24
2.2 Diseño de investigación	24
2.4 Población y muestra	27
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	28
2.6 Aspectos éticos.....	28

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
A. PRESUPUESTO	29
B. CRONOGRAMA	30
IV. RESULTADOS	31
Cuadro N°1 Genero de usuarios	32
Cuadro N°2 Grado de instrucción del usuario.....	33
Cuadro N°3 Ocupacion del usuario	34
Cuadro N°4 Dimensiones de la calidad que influyen en la satisfaccion	37
Cuadro N°5 Dimensiones de la satisfaccion que influyen en la calidad	38
Cuadro N°6 Correlacion dela Calidad y Satisfacción.....	39
V. DISCUSION.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. REF ERENCIAS	43
ANEXOS	45
ANEXO 2: VALIDACION DE INSTRUMENTO	49
(VALIDADOR 01).....	49
(VALIDADOR 02).....	51
(VALIDADOR 03).....	53

Anexo1: Instrumento de recojo de datos

Anexo 2: validación del instrumento

Anexo3: matriz de consistencia

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Genero de los usuarios.....	31	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro N°2 Grado de instruccion.....	32	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro N°3 Ocupacion	34	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro N°4 Dimensiones de Calidad.....	37	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro N°5 Dimensiones de la Satisfaccion.....	38	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro N°6 correlacion de la Calidad y Satisfaccion .	39	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1 Edad del usuario	31
Grafico N°2 Genero del usuario	32
Grafico N°3 Grado de instrucción.....	33
Grafico N°4 Calidad de Atención.....	35
Grafico N° 5 Satisfaccion del usuario	36

RESUMEN

La presente investigación denominada Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco, tuvo como objetivo principal el de valorar y realizar una comparación de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario específicamente en aquellos con diabetes mellitus tipo 2 de dos nosocomios de la ciudad del Cusco.

Se trata de un estudio con diseño no experimental de proyección transversal y descriptiva, correlacional que permitió conocer la importancia del valor de la calidad en la atención y la satisfacción del usuario con diabetes tipo 2 .

Se trabajó con una muestra de 80 usuarios atendidos en los consultorios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco, que representaron el 100% de la población encuestada en el periodo de recolección de datos.

Se diseñó un instrumento para la recolección de datos que fue un cuestionario el mismo que atendía los indicadores que responden a las dimensiones del trabajo, este instrumento fue validado por juicio de expertos y se aplicó la confiabilidad por alpha de Crombach. El grado de correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario se es el de una relación positiva fuerte con un valor igual a 0.819 por lo tanto concluimos que calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario con diabetes tipo 2 de los servicios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco son correlacionales, existiendo una relación significativa entre ambas variables.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, diabetes tipo 2

SUMMARY

The present research called Comparative study of the quality of attention and degree of satisfaction of the user with diabetes mellitus type 2 of the endocrinology services of the Hospitals Antonio Lorena and Hospital Regional of Cusco, had as main objective the evaluation and a comparison of the quality of care and user satisfaction specifically in those with type 2 diabetes mellitus from two hospitals in the city of Cusco.

This is a study with a non-experimental design of transversal and descriptive projection, correlational that allowed to know the importance of the value of quality in the care and satisfaction of the user with type 2 diabetes.

We worked with a sample of 80 users treated in the endocrinology offices of the Antonio Lorena and Hospital Regional del Cusco hospitals, which represented 100% of the surveyed population in the period of data collection.

An instrument was designed for the data collection that was a questionnaire that answered the indicators that respond to the dimensions of the work, this instrument was validated by expert judgment and the reliability was applied by alpha of crombach.

The degree of correlation between the variables quality of attention and user satisfaction is that of a strong positive relationship with a value equal to 0.819, therefore we conclude that quality of care and satisfaction perceived by the user with type 2 diabetes in the endocrinology services of Antonio hospitals Lorena and Regional Hospital of Cusco are correlational, there being a significant relationship between both variables.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, type 2 diabetes

INTRODUCCION

A lo largo de los años el Perú con la finalidad de conseguir el bienestar en el ámbito de salud de la población, ha buscado mejorar de forma importante el acceso geográfico a los servicios de salud, a través de la construcción y equipamiento de algunos, por otro lado los avances en cuanto a infraestructura y tecnología han hecho que en muchos casos se haya dejado de lado el objetivo principal de todos estos al olvidarse que el fin máximo a perseguir es el de garantizar la calidad y satisfacción del usuario en lo concerniente a la atención en salud.

Es a partir de los años 90 que se desarrollan esfuerzos orientadas a la mejora de la calidad de los servicios de salud a través de estrategias básicas de intervención que fueron desarrolladas por el Ministerio de Salud (MINSA) que en su momento estableció los primeros principios y bases conceptuales de la calidad y satisfacción del usuario. Un elemento estratégico en el que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos es la calidad según (Castillo, Dougnac, & Muñoz, 2007).

De acuerdo a Wensing & Elwyn (2003) la calidad de servicio es multidimensional y que a su vez se constituye de varios factores tangibles e intangibles.

Toda institución de salud que busque garantizar la efectividad de la atención en salud debe tener en cuenta las expectativas de los usuarios con respecto a diferentes procesos donde se pueda supervisar elementos relacionados con infraestructura, equipos y procesos relacionados a la atención de salud que se brinda.

Además Barrasa & Aibar (2003) añaden que actualmente se indica que la percepción del paciente con respecto a todos los procesos de atención de salud se sitúa como parte esencial o central para poder evaluar y como punto de intervención en la asistencia sanitaria.

A su vez Carrión (2003), indica que la opinión de los usuarios de la atención de salud es muy importante para conocer cómo funcionan dichos sistemas de salud, a su vez esto hace que sean parte para la mejora de la calidad de atención en salud.

1.1 Realidad problemática

Actualmente y a través de los años los países han tenido grandes cambios en sus sistemas de salud, donde se ha reconocido a la calidad de atención como uno de sus más importantes principios en la prestación de los servicios de la salud. Por tanto se entiende que la calidad en la atención es clave fundamental que se encamina a brindar servicios seguros a los usuarios al disminuir riesgos en la prestación de los mismos; esto a su vez hace que sea inevitable y necesario el contar con un sistema de gestión de calidad y que se evalúe permanentemente en la búsqueda de mejoras en calidad, Ministerio de Salud (MINSa, 2002).

La calidad de atención en servicios de salud es un tema de interés internacional, es así que la organización mundial de la salud (OMS) estima que la calidad deficiente y los costos en la atención en salud son temas bastante preocupan a las personas.

Para nuestro país Perú no es alejada esta realidad, por lo que gran parte de sus esfuerzos en cuanto a políticas de salud son encaminadas a garantizar servicios basados en equidad y calidad a la población más vulnerable, así que en la actualidad cuenta con un aproximado de más de 8,000 establecimientos a lo largo del territorio nacional (MINSa, 2002).

En la ciudad del Cusco se cuenta con tres centros hospitalarios y con poco personal especializado en la atención de pacientes con Diabetes Mellitus tipo 2, que por la naturaleza propia de la enfermedad crónica y que produce complicaciones por lo mismo que requiere una atención continua y de por vida; de acuerdo a los informes del MINSa(2003) esta enfermedad es considerada en nuestro país como la décimo quinta causa de mortalidad en nuestra región y que afecta cerca de casi 2 millones de peruanos.

El déficit en el número de centros hospitalarios, la cantidad insuficiente de especialista, gran demanda de usuarios unidos a la poca oferta de cupos, infraestructura

inadecuada, trato inadecuado en muchos casos implica insatisfacción en la calidad de atención de usuarios especialmente en usuarios con patologías crónicas como la diabetes mellitus tipo2 por lo que se puede observar grandes márgenes de incumplimiento, la no continuidad a los controles médicos, tanto por la alta demanda y poca oferta de servicios especializados para gran parte de población que es referida de zonas rurales o aquellas que solo pueden acceder a la atención por el sistema integral de salud SIS ,siendo en este caso los únicos receptores el Hospital Antonio Lorena que actualmente brinda sus servicios en una infraestructura provisional y el Hospital Regional del Cusco, dichos que tan solo cuentan con tres especialistas en endocrinología para la población que acude a estos centros de referencia, por lo que frecuentemente los usuarios indican que el tiempo de espera, poco acceso a los cupos, o la información poco clara y en algunos casos la poca fluidez de la comunicación son una barrera u obstáculo en la percepción de la calidad y satisfacción en la atención recibida.

.

1.2 Trabajo previos

1.2.1 A Nivel Internacional

Boza y Solano (2016), en su estudio “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera San José Costa Rica.

Cuyos hallazgos obtenidos se encuentra que la UCI-HNN, brindo una atención percibida por los padres como aquella que cumplió en la mayoría de lo aspectos evaluados con respecto a las expectativas del cuidado de sus hijos, según los padres la atención en salud fue excelente con relación a la información recibida, al ser oportuna con adecuada frecuencia y modo y suficientemente objetiva. Con respecto a la calidad del cuidado indicaron que fue competente adecuada, coordinada y centrada en el paciente permitiéndoles la interacción y participación en el cuidado de su hijo, más respecto a la humanización de atención no cumplió con sus expectativas.

Benjamín (2013) , “Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central de Managua,Dr.Cesar Amador Kuhl”, Nicaragua.

Concluye que el 76% de los usuarios encuestados refirieron una buena calidad de atención recibida en la consulta externa y tan solo un 8% una excelente atención esto debido a que ha sido clave el trato del personal en general y tiempo de espera así mismo el 94% de encuestados quedo satisfecho con el servicio ofertado sobre todo con respecto a la calidad técnica de los profesionales.

Sánchez y Cantú (México 2012). En su estudio sobre Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León.

Aplicaron una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta.

Concluyeron que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

1.2.2 A Nivel Nacional:

Rubio(2016) en su trabajo “ La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles s.a.c” Chimbote indica en sus **resultados** que el 53.5% de los pacientes atendidos se encontraron insatisfechos con el servicio recibido, además de mostrar como dimensiones de la calidad con mayor satisfacción con un (66.5%) aspectos tangibles y (60%)capacidad de respuesta, mientras que las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción fueron fiabilidad con un 56.8% y seguridad 56.8%, además de encontrar una relación

altamente significativa entre la calidad de atención y factores como sexo, edad ,grado de instrucción, ocupación , ingreso mensual y ,estado civil con $p < 0.000$.

1.2.3 A Nivel Local:

Quispe (2013) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” Andahuayllas

Cuyos resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar ambas variables se determinó un valor significativo de 0.000, siendo el nivel de significancia menor a 0.05 afirmando la existencia de relación significativa entre ambas variables.

Andía et al.(2000), en su estudio, “satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Nacional Sur Este ESSALUD Cusco”, concluyeron que el nivel de satisfacción del usuario es 4 en una escala del 1 al 5, añade además que el 87% de usuarios se encuentran satisfechos, las dimensiones que demuestran más influencia en la satisfacción fueron las competencias técnicas y relaciones interpersonales, además indica que la recuperación de la salud del usuario se relaciona con la satisfacción global del mismo, los niveles más bajos de satisfacción se encuentran en usuarios comprendidos entre los 16 a 45 años. Respecto al mobiliario hubo niveles de satisfacción bajos con respecto a los colchones por el material que hacia transpirar, calidad de comida, explicación respecto a procedimientos, exámenes atención del personal cuando el usuario solicitaba su ayuda.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición de Calidad

Existen variedad definiciones y desde puntos de vista conveniente, poniendo mayor importancia al concepto que más ha de valorar.

Por ejemplo para un usuario de servicios de salud características como la pronta y cálida atención, instalaciones reputación de los médicos e imagen de la institución son atributos que determinan el valor de la calidad.

Para Corella et al. (2007) la calidad de salud se define como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a las expectativas del paciente o lo que el paciente espera de él. Las razones más básicas para ofrecer la calidad es poder garantizar la obtención de un beneficio y rentabilidad de los recursos ya que estos son limitados y la atención muy costosa.

Según la OMS “la calidad de la asistencia sanitaria debe brindar en su totalidad las atenciones diagnósticas y de tratamiento y oportunos para así lograr las prestaciones sanitarias óptimas tomándose en cuenta todo aquel factor relacionado a conocimientos del paciente y de la atención médica, para el logro de resultados óptimos minimizando riesgos de daños a la salud y maximizando la satisfacción del paciente durante el proceso y resultado.

Según Avedis Donabedian (1919-2000) máximo exponente respecto a la calidad en salud quien cambia la idea sobre los sistemas en salud e introduce los conceptos de estructura, proceso y resultado que actualmente son pilares en base a los cuales se realiza la evaluación de la calidad, a su vez define calidad como:” tipo de atención que espera que maximizara el bienestar del paciente, teniendo en cuenta el balance ganancia pérdida relacionadas a todas las partes del proceso de atención, Avedis Donabedian(2000)

Según quien define calidad:

- A. Calidad Absoluta:** Llamada también científica-técnica o profesional basado en el concepto salud .enfermedad; grado en el que se logra restaurar la salud del usuario teniendo en cuenta el componente científico- técnica.
- B. Calidad Individualizada:** Se refiere a la definición de calidad por parte del usuario y sus expectativas y valoración de riesgos, beneficio y costos, es el paciente quien toma las decisiones respecto al proceso.
- C. Calidad Social:** se valora beneficio y utilidad de producir al menor costo bienes y servicios en beneficio de toda la comunidad, hace referencia a la eficiencia y distribución del beneficio a toda la población.

1.3.1.1 Enfoques para la evaluación de la calidad

- A. En la estructura:** se refiere a recursos humanos, materiales tecnológicos y organizacionales delo ambientes o lugares donde se proporciona la atención
- B. En el proceso:** Toda actividad que el personal realiza por el usuario además de la habilidad con la que lo hace, también se considera lo que el usuario realiza por el mismo
- C. En los resultados:** Se incluyen los cambios como resultado de la atención brindada buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud, además de la experiencia del aprendizaje tanto para el personal como usuario.
Zapata (2006)

1.3.1.2 Dimensiones de la calidad en salud

- A. Dimensión humana:** Se refiere al aspecto interpersonal de la atención, implica el contacto humano, información y trato amable del personal de salud al usuario además de la comunicación efectiva, desarrollo de confianza, respeto, confidencialidad y respuesta a las preocupaciones del usuario.
- B. Dimensión técnico científico:** competencia del profesional para la utilización de manera idónea de los conocimientos más avanzados y los

recursos a su alcance para producir servicios adecuados y mejor atención al usuario.

- C. **Dimensión del entorno:** Características accesorias al entorno como comodidad o confort, privacidad, ambientación, limpieza, orden incluirá además la apariencia física del establecimiento.

1.3.2 Definición de satisfacción:

Camilleri y O'CVallaghan (2009) la definen como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario", es decir se refiere a un juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción de en relación a condiciones de áreas físicas y características del servicio recibido.

Según Donabedian conceptualiza la satisfacción de los usuarios como un resultado humanístico como la aprobación final de la calidad de atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir las necesidades del usuario

1.3.2.1 Dimensiones de la satisfacción

- A. **Dimensión Organizativa:** Relacionado al tiempo de espera, ambiente y otros.
- B. **Dimensión Atención recibida:** y la repercusión en el estado de salud de la población.
- C. **Dimensión Trato recibido:** Trato durante el proceso por parte del personal hacia al usuario.

1.3.3 Definición de Diabetes Mellitus Tipo 2

Es un trastorno metabólico que tiene causas diversas, se caracteriza por hiperglicemias crónica y trastornos del metabolismo de los carbohidratos, por un defecto relativo de la insulina o aumento de la resistencia de su acción supone el 90% a 95% de los diabéticos, su aparición por lo general es solapada e insidioso.

1.33.1 Cuadro clínico:

- A. **Asintomático:** Personas con Diabetes Mellitus tipo2 no son observables síntomas clásicos, esta es una condición clínica frecuente de duración variable entre 4 a 13 años. Passera et al (2015)
- B. **Sintomático:** Se presentan y varían según las complicaciones que presenta la persona, los síntomas clásicos son: poliuria, polidipsia, polifagia, pérdida de peso, adicionalmente visión borrosa, debilidad y prurito.

La persona con Diabetes presenta un riesgo 40 veces mayor de amputación, 25 veces más de insuficiencia renal, 20 veces más mayor de ceguera, 2 a 5 veces mayor de accidentes vascular encefálico y entre 2 a 3 veces infarto al miocardio. Sociedad peruana de endocrinología.

1.4. Formulación del problema

¿Existe diferencia de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 en los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco?

1.5. Justificación del estudio

Actualmente es creciente la exigencia por lograr la mejora de forma constante en la atención que se da a los usuarios de los servicios de salud, todos los sistemas de salud tienen el deber de evaluar la calidad y satisfacción de la atención en salud de sus usuarios para el perfeccionamiento de la misma que finalmente ha de beneficiar a los mismos en la satisfacción de sus necesidades.

La presente investigación se hace poseedora de relevancia social por considerarse a la diabetes mellitus como una de las enfermedades no transmisibles crónicas más degenerativas y la que mayor severidad de sus complicaciones puede presentar a nivel mundial y siendo esta enfermedad una de las más costosas en cuanto a la atención de sus complicaciones.

No existen estudios relacionados al tema en la localidad con respecto a la población en específico que se aborda, por lo que la presente investigación permitirá visualizar un diagnóstico actual que a su vez podrá utilizarse como marco referencial para la elaboración de planes estratégicos y procesos de mejora continua de la calidad en la atención y satisfacción de los usuarios de endocrinología del Hospital Antonio Lorena y Hospital Regional de la ciudad del Cusco; además los resultados obtenidos servirán para la realización de próximas investigaciones.

1.6. Hipótesis

Existe diferencia significativa de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Comparar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Objetivos específicos

- Describir las características generales de los usuarios con diabetes mellitus tipo 2 que acuden a los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.
- Identificar la calidad de atención del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.
- Identificar la satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.
- Identificar las dimensiones que influyen en la calidad de atención del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.
- Identificar las dimensiones que influyen en la satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.
- Identificar la correlación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco

II. METODOLOGIA

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo No experimental

2.2 Diseño de investigación

El diseño del estudio es **no experimental, de proyección transversal, descriptivo** ya que el estudio permite la descripción de las variables tal cual se presentan en la realidad de forma simultanea haciendo un corte en el tiempo además de ser, **correlacional** porque permite relacionar las variables o medir el grado de relación que existe entre ambas mas no explica que una sea causa de la otra y **comparativo**.

La estadística aplicada en la presente investigación será de carácter descriptiva haciendo uso de paquetes estadísticos como el SPSS y paquete ofimático Microsoft Excel para la elaboración de las gráficas pertinentes.

2.3 Variables Operacionalizacion

Variables

2.3.1 Variable 1 Independiente: Calidad de atención

2.3.2 Variable 2 Dependiente: Satisfacción del usuario

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

CUADRO N °1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDCADOR	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención	"Grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir mayores progresos en la salud"	Todas las condiciones de salud percibidas por el usuario y la brecha que existe entre sus expectativas y percepciones	Humana	Privacidad en la atención	3: Buena 2: Aceptable 1: Por mejorar
			Técnico - científico	Explicación sobre los exámenes	
				Explicación sobre el problema de salud	
				Explicación sobre recetas medica	
				Explicación sobre los cuidados	
				Calificación del examen realizado	
			Del entorno	Presencia de letreros	3: Buena 2: Aceptable 1: Por mejorar
				Limpieza de servicios higiénicos	

				Comodidad de los ambientes			
				Limpieza de los ambientes			
				Mobiliario del servicio			
Satisfacción del usuario	Nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario con relación a la atención recibida	Resultado relacionado con con el bienestar luego de la atención de salud	organizativa	Puntualidad en la atención	3: Satisfecho 2: Medianamente Satisfecho 1: Insatisfecho		
				Oportunidad			
			Atención recibida	Resolución de expectativas		3: Satisfecho 2: Medianamente Satisfecho 1: Insatisfecho	
				Recomendación del servicio			
			Trato Recibido	Trato amable del medico			3: Satisfecho 2: Medianamente Satisfecho 1: Insatisfecho
				Trato amable de enfermería			

2.4 Población y muestra

La población estuvo conformada por todos los usuarios con diabetes tipo 2 que acudieron a los servicios de endocrinología del hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco en un periodo de un mes en un total de 80 usuarios.

2.4.1 Criterios de Inclusión y Exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Usuarios que han sido atendidas en consulta externa.
- Usuarios mayores de 18 años a más edad en ambos sexo.
- Usuarios que acepten participar

Criterios de Exclusión:

- Usuario menor de 18 años.
- Usuario que por algún tipo de discapacidad no pueda expresar su opinión.

Genero del paciente

	Hospital Antonio Lorena		Hospital Regional	
	frecuencia	%	frecuencia	%
Masculino	13	32.5%	15	37.5%
Femenino	27	67.5%	25	62.5%
Total	40	100.0%	40	100.0%

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

La técnica de investigación utilizada en el presente trabajo de investigación es la encuesta cuyo instrumento empleado fue el cuestionario, el cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicados a los usuarios que pertenecen al club de diabetes que acuden a los servicio de endocrinología del Hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

2.6 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se tomó en cuenta la confidencialidad de la identidad de cada usuario y dela información brindada.

Se contó con el consentimiento de las autoridades pertinentes del Hospital Antonio Lorena Y Hospital Regional del Cusco, la información obtenida tendrá como fin de aportar información para futuras investigaciones.

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

A. PRESUPUESTO

El presupuesto total necesario para la ejecución de la siguiente investigación asciende al monto de S/3272. El mismo que será financiado únicamente con recursos propios de la tesista. Se incluyen gastos pertenecientes a recursos humanos, bienes y servicios, que se detallan a continuación:

PRESUPUESTO		
RUBRO	PARCIAL	TOTAL
A. RECURSOS HUMANOS		
<ul style="list-style-type: none"> • La tesista • 2 colaboradores en recolección de datos 	S/.800.00	S/.800.00
Total de Recursos Humanos	S/800.00	
B. BIENES		
<ul style="list-style-type: none"> • Material de escritorio • Material de impresión • Adquisición de textos especializados • Otros 	S/.120.00 S/.250.00 S/.257.00 S/.135.00	S/.762.00
Total de Bienes	S/.762.00	
C. SERVICIOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Impresiones • Fotocopias • Movilidad • Viáticos • Llamadas telefónicas • Otros 	S/.230.00 S/.180.00 S/150.00 S/.320.00 S/.180.00 S/.650.00	S/.1710.00
Total de servicios	S/.1710.00	
TOTAL	S/.3272.00	S/.3272.00

Fuente: Elaboración propia

B. CRONOGRAMA

El tiempo planteado para realizar la investigación es de 4 meses que inician en el mes de abril y finaliza el mes de julio, donde se realizaran las actividades que a continuación se detalla:

	MESES	ABRIL 2018				MAYO 2018				JUNIO 2018				JULIO 2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Presentación del plan de tesis																
02	Observación del plan de tesis																
03	Levantamiento de observaciones																
04	Aprobación del plan de tesis																
05	Revisión bibliográfica para el marco teórico																
06	Revisión del instrumento para su aplicación																
07	Trabajo de campo-aplicación de instrumento																
08	Tabulación de la información																
09	Procesamiento y análisis de los datos																
10	Elaboración del informe final(tesis)																
11	Dictamen del informe final(tesis)																
12	Levantamiento de observaciones																
13	Aprobación de la tesis																
14	Sustentación de la tesis																

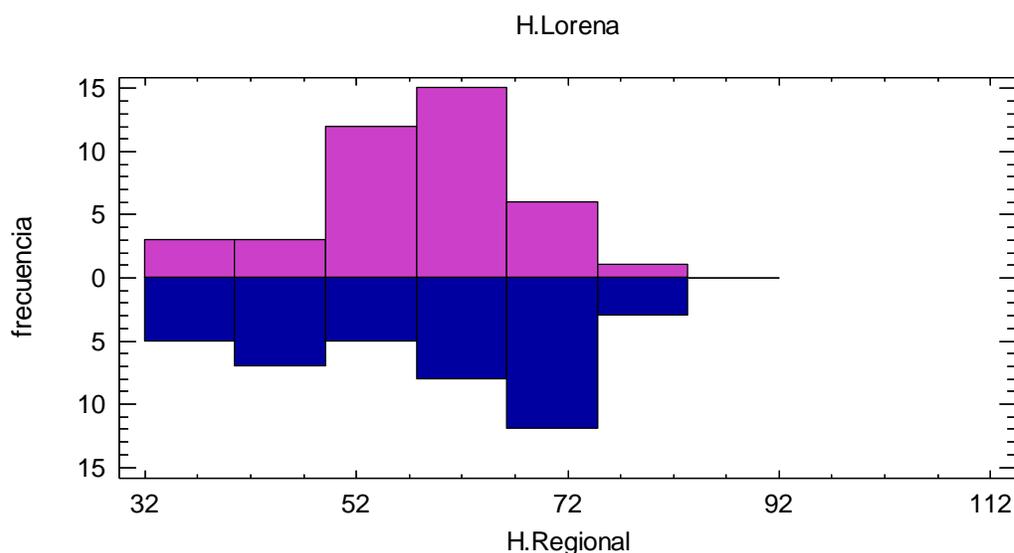
Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS

4.1. Describir las características generales de los usuarios con diabetes mellitus tipo 2 que acuden a los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Grafico N°1

Edad de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.



Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Interpretación: Con un 95% de confianza se puede concluir que la edad prevalente de usuarios con diabetes mellitus en el Hospital Antonio Lorena fluctúa entre los 47 años a 67 años de edad y en menor cantidad entre las edades de 75 a 85 años de edad, además de presentar edades de mayor similitud; mientras que los usuarios del hospital Regional presenta mayor variabilidad entre los grupos etarios comprendidos entre los 67 años a 77 años en mayor frecuencia y con menor frecuencia usuarios con edades comprendidas entre 75 y 85 años.

Cuadro N°1

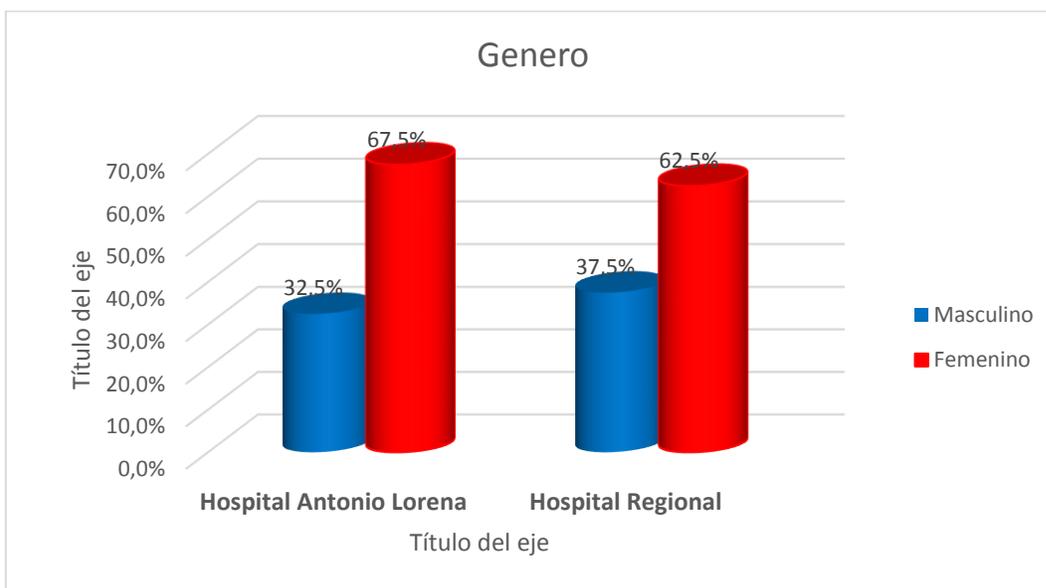
Genero de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.

	Hospital Antonio Lorena		Hospital Regional	
	frecuencia	%	frecuencia	%
Masculino	13	32.5%	15	37.5%
Femenino	27	67.5%	25	62.5%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Gráfico N°2

Genero de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco



Fuente: Tabla N°3-elaboración propia 2018

Interpretación: De acuerdo al cuadro y grafico se determina que en el Hospital Antonio Lorena en su mayoría 67.5% de los usuarios son de sexo femenino y en menor porcentaje usuarios de sexo masculino similares resultados con respecto al género de los usuarios del hospital Regional del Cusco con porcentajes de 62.5% para el sexo femenino y en porcentaje menor en un 37.5% para el género masculin

Cuadro N°2

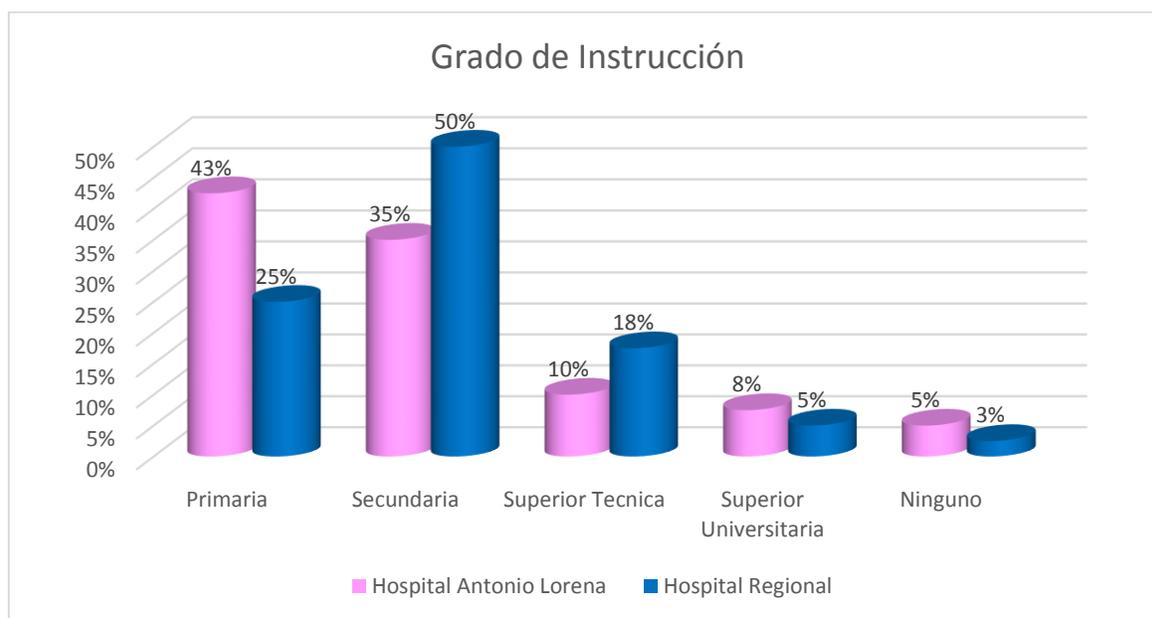
Grado de instrucción de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.

	Hospital Antonio Lorena		Hospital Regional	
	frecuencia	%	frecuencia	%
Primaria	17	42.5%	10	25.0%
Secundaria	14	35.0%	20	50.0%
Superior Técnica	4	10.0%	7	17.5%
Superior Universitaria	3	7.5%	2	5.0%
Ninguno	2	5.0%	1	2.5%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Gráfico N°3

Grado de instrucción de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.



Fuente: Tabla N°4-elaboración propia 2018

Interpretación: Del cuadro y gráfico se puede observar que la mayoría de usuarios atendidos en el hospital Antonio Lorena en un 43% tienen como grado de instrucción el nivel primario, mientras que en el Hospital Regional del Cusco en mayor porcentaje sus usuarios presentan un grado de instrucción secundario en un 50%; en tanto en

ambos hospitales se observa una similitud en cuanto a los porcentajes bajos en cuanto a usuarios sin ningún grado de instrucción.

Cuadro N°3

Ocupación de usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.

Ocupación				
	Hospital Antonio Lorena		Hospital Regional	
	frecuencia	%	frecuencia	%
Profesional	0	0.0%	1	2.5%
Técnico	2	5.0%	1	2.5%
Comerciante	10	25.0%	7	17.5%
Ama de casa	18	45.0%	14	35.0%
Obrero	5	12.5%	1	2.5%
Conductor	3	7.5%	4	10.0%
Otros	2	5.0%	12	30.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

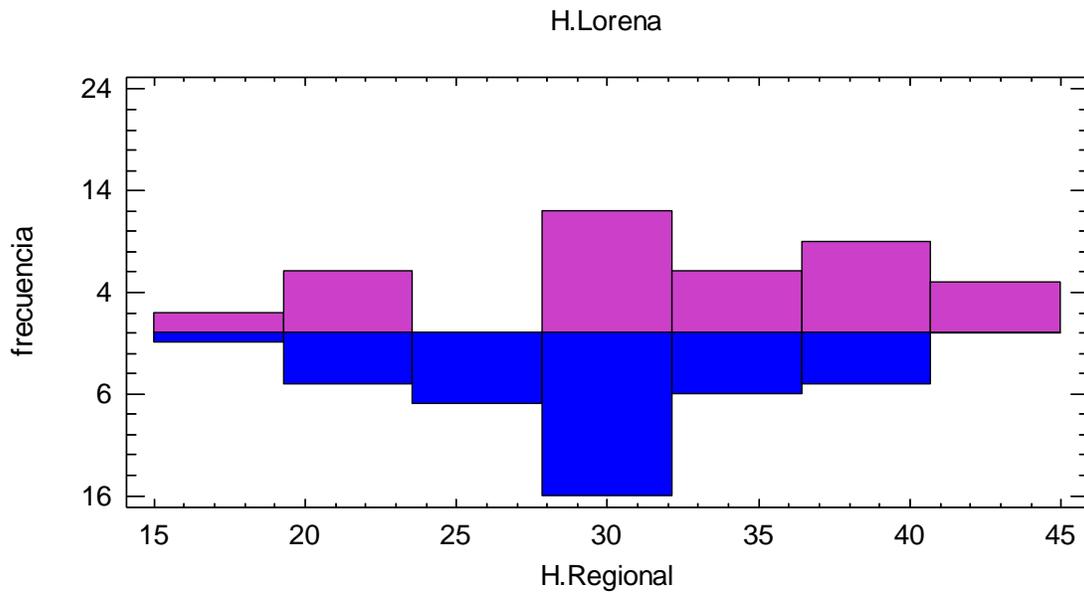
Interpretación:

Se observa en el cuadro que en ambos hospitales el mayor porcentaje de usuarios tienen como ocupación Ama de casa variando desde un 35% Hospital Regional y 45% Hospital Lorena y presentando menores porcentajes en ocupaciones como profesionales, técnico y otro en el hospital Antonio Lorena y profesional, técnico y obrero en el Hospital Regional.

4.2. Identificar la calidad de atención del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Gráfico N°4

Calidad de Atención percibida por los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.



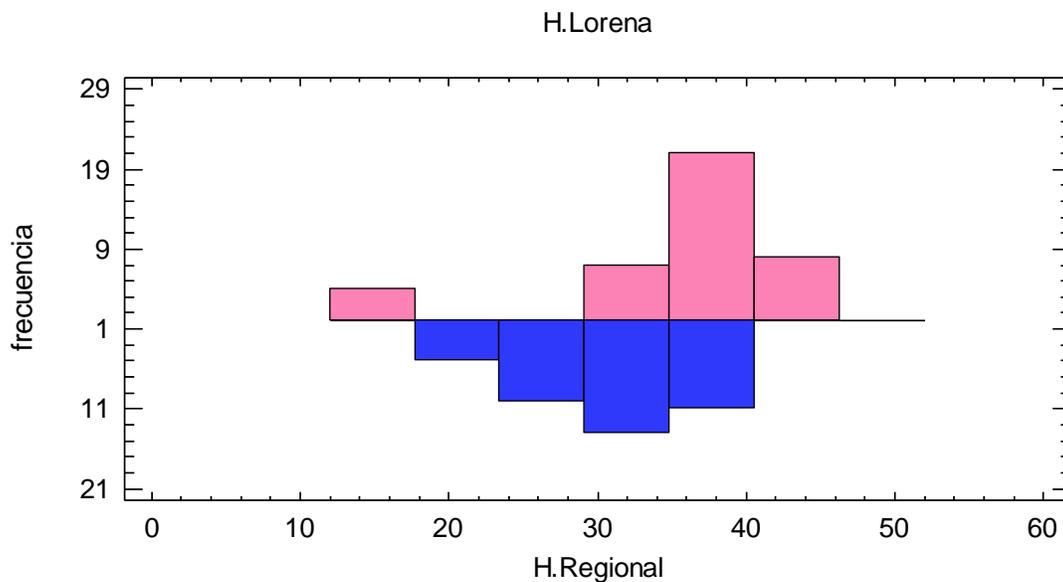
Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Interpretación: Se puede determinar de acuerdo al cuadro y la tabla con un 95% e confianza que tanto en el hospital Antonio Lorena como en el Hospital Regional el Nivel de Calidad de atención es percibida por el usuario entre aceptable y buena teniendo en menor frecuencia la calidad por mejorar.

4.3. Identificar el grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Gráfico N°5

Satisfacción de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco.



Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Interpretación: Se puede determinar de acuerdo al cuadro y la tabla con un 95% de confianza que tanto en el hospital Antonio Lorena como en el Hospital Regional el Nivel de Calidad de atención es percibida por el usuario entre aceptable y buena teniendo en menor frecuencia la calidad por mejorar

4.4. Identificar las dimensiones de calidad que influyen en el grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Cuadro N°4

Dimensiones de la calidad que influyen en la Satisfacción de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospital Antonio Lorena del Cusco.

Rho De Spearman dimensiones de la calidad con SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITAL ANTONIO LORENA		
DIMENSIONES	H.ANTONIO LORENA	H.REGIONAL
HUMANA	0.504	0.308
	0.001	0.054
TECNICA CIENTIFICA	0.742	0.709
	0.000	0.000
ENETORNO	0.732	0.698
	0.000	0.000

Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Interpretación: De acuerdo a los valores se puede apreciar que la dimensión técnica científica es la que se correlaciona en mayor porcentaje en un 74% con la satisfacción del usuario del Hospital Antonio Lorena y en un 70 % con respecto a la satisfacción del usuario del Hospital Regional.

Cuadro N°5

Dimensiones de satisfacción que influyen en la calidad de atención de los usuarios del servicio de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Rho De Spearman dimensiones de la calidad con SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITAL ANTONIO LORENA		
DIMENSIONES	H.ANTONIO LORENA	H.REGIONAL
ORGANIZATIVO	0.463	0.504
	0.003	0.001
ATENCION RECIBIDA	0.682	0.742
	0.000	0.000
TRATO RECIBIDO	0.856	0.732
	0.000	0.000

Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Interpretación: Con respecto a la dimensión de la satisfacción con mayor correlación a la calidad de atención se observa que en ambos hospitales es el trato recibido u organizativo con un aproximado de 85% en el hospital Antonio Lorena y un 73% en el Hospital Regional del Cusco.

Cuadro N°6

Correlación de la calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de endocrinología del hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.

Rho De Spearman Calidad De Atención Y Satisfacción del Usuario		
	H.ANTONIO LORENA	H.REGIONAL
Rho de Spearman	0.819	0.821
Valor p	0.000	0.000

Fuente: Cuestionario aplicado-elaboración propia 2018

Interpretación: El valor del coeficiente de correlación de Spearman es = 0.819 lo cual nos indica una relación positiva de nivel fuerte, a mayor calidad de atención se da mayor satisfacción del usuario con diabetes tipo 2.

V. DISCUSION

En el presente estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario con diabetes tipo 2 de los servicios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena Y hospital Regional del cusco se evaluaron y compararon las dimensiones de ambas variables obteniendo que respecto a la calidad de atención la de más significancia es la dimensión técnica científica y con respecto a la dimensión más significativa de la satisfacción es la de trato hacia el usuario en ambos hospitales las cuales influyen de forma positiva y favorable resultados que muestran similitud con los hallazgos de Benjamín(2013) , realizo la tesis “Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central de Managua,Dr.Cesar Amador Kuhl, Nicaragua; se observa que el 76% de los usuarios encuestados refirieron una buena calidad de atención recibida en la consulta externa y tan solo un 8% una excelente atención esto debido a que ha sido clave el trato del personal en general y tiempo de espera así mismo el 94% de encuestados quedo satisfecho con el servicio ofertado sobre todo con respecto a la calidad técnica de los profesionales.

En relación al grado de correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario se halla una relación positiva fuerte con un valor igual a 0.819 resultados fueron comparados con la investigaciones realizada por Quispe (2013) en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” Andahuayllas cuyos resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar ambas variables se determinó un valor significativo de 0.000,siendo el nivel de significancia menor a 0.05 afirmando la existencia de relación significativa entre ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se concluye de acuerdo a los resultados de la prueba de hipótesis con un valor del coeficiente de correlación de Spearman = 0.819 ,que existe relación significativa positiva de nivel fuerte entre las variables Calidad de Atención y Satisfacción del usuario, a mayor calidad de atención se da mayor satisfacción del usuario con Diabetes Mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología del Hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco
- 5.2.** La edad prevalente de usuarios con diabetes mellitus tipo 2 en los Hospitales Antonio Lorena regional fluctúa entre los 47 años a 85 años de edad.
- 5.3.** El 43% tienen como grado de instrucción el nivel primario en el hospital Antonio Lorena, mientras que en el Hospital Regional del Cusco en mayor porcentaje sus usuarios presentan un grado de instrucción secundario en un 50%;
- 5.4.** La ocupación más frecuente en ambos hospitales es la de ama de casa fluctuando entre 35% en el Hospital Regional y el 45% Hospital Lorena.
- 5.5.** De acuerdo a los resultados se aprecia que la dimensión técnica científica es más significativa con respecto a la calidad de atención del Hospital Antonio Lorena y del Hospital Regional.
- 5.6.** La dimensión con mayor relevancia o significación con respecto a la satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional es el trato recibido por el personal en general.

VII. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A los directivos del Hospital Antonio Lorena y hospital Regional la Implementación y cumplimiento de la normatividad vigente con respecto a la Calidad de atención en centros hospitalarios, además de realizar permanente Supervisión del cumplimiento de las mismas.
- 6.2.** Fortalecimiento de competencias del personal y mejora de herramientas de continua mejora en los servicios relacionados a la atención de los usuarios.

VIII. REFERENCIAS

1. **Andía et al.(2000)**.Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Nacional Sur Este ESSALUD Cusco. .UNMSM./Rev./situa/2001_n17.
2. **Barrasa, I., y Aibar, C. (2003)**. Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001. Rev. Calidad Asistencial;18(7): 580-90.
3. **Benjamín (2013)** , realizo la tesis “Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central de Managua,Dr.Cesar Amador Kuhl, Nicaragua.
4. **Bernal, Cesar Augusto**. *Metodología de la Investigación. Tercera edición*. Colombia : Pearson Education, 2010
5. **Boza y Solano (2016)**. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, Universidad Estatal de Ciencias Exactas y Naturales Costa Rica.
6. **Carrión, M. (2003)**. Calidad percibida por los pacientes en un hospital de agudos, medida a través de encuestas. Rev. Calidad Asistencial; 18(1): 39-45.
7. **Castillo, L., y Muñoz, V. (2007)**. Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. Rev Méd Chile; 135: 696-701
8. **Hidalgo, C.** *Medidas de autocuidado que realizan los pacientes diabéticos. Factores socioculturales que favorecen o limitan su cumplimiento en los pacientes del Programa de Diabetes del Hospital Nacional Dos de Mayo, octubre a diciembre 2005*. Lima : s.n., 2015.
9. **De la Torre Dueñas, Cleto y Acostupa Quispe, Yeny M.** *Estadística Inferencial para la Investigación en Ciencias de la Salud*. Cusco - Perú : s.n., 2013
10. **Donabedian, A. (1992)**. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS.p.382-404. (Publicación Científica; 534).

11. **Donabedian, A. (2006).** La investigación sobre la calidad de la atención médica. México. 28 (3):324-7 may-jun. cdr 25/31457 – lilacs/cd. rdm.
12. **Gomez (2016)** Calidad de Atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III Iquitos Rev Perú Med Integrativa.2017 ;2(2):133
13. Guía de Práctica clínica para el Diagnóstico, tratamiento y control de la Diabetes Mellitus Tipo 2 en el primer Nivel de Atención. MINSA,2015
14. **Ministerio de Salud (2013).** Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima. Perú.
15. Quispe (2013) en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto” Andahuayllas
16. Rubio (2016) . La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles s.a.c Universidad Católica de los Ángeles Chimbote.
17. Sánchez y Cantú (2012) **Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León.** Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Salud Pública y Nutrición. Monterrey México.2012
18. Wensing, M., Elwyn, G., (2003). Methods for incorporating patient's views in health care. *BJM.*; 326: 877-879.
19. **Ylave, M.** *Diabetes mellitus gestacional: Análisis de incidencia, factores de riesgo y complicaciones en el Hospital Militar Central 2010-2015.* Lima : s.n., 2015.
20. **Zúñiga, M.** *Conocimiento y cumplimiento del régimen terapéutico y la presencia de complicaciones en pacientes diabéticos Tipo II en el centro médico San Francisco de Asís.* Univ. Ricardo Palma - Lima : s.n., 2011.

ANEXOS

Anexo 1: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DIABETES TIPO2 DEL SERVICIO DE ENDOCRINOLOGÍA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA- HOSPITAL REGIONAL CUSCO

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de endocrinología y la satisfacción en relación a la atención recibida en el servicio de endocrinología, la información de las respuestas que Ud. de son totalmente confidenciales y será de uso exclusivo del investigador. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

Marque con una x la alternativa que crea conveniente:

I. DATOS GENERALES:

Edad del encuestado	<input type="text"/>	
Sexo	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	
Grado de instrucción	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior técnica	3
	Superior universitaria	4
	Ninguno	5
Ocupación	Profesional	1
	Técnico	2
	Comerciante	3
	Ama de casa	4
	Obrero	5
	conductor	6
	Otros:	7

II. VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N°	PREGUNTAS	Por mejorar 1	Aceptable 2	Bueno 3
01	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			
02	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
03	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
04	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
05	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
06	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
07	¿Cómo considera la explicación recibida sobre los cuidados a seguir en relación a su salud por parte del personal de enfermería?			
08	¿Los carteles, letreros y flechas de indicación son adecuados para orientar a los pacientes?			
09	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			
10	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de endocrinología se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad?			
11	¿La atención en farmacia fue rápida?			
12	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			
13	¿De qué manera califica usted la atención del médico ENDOCRINOLOGO, respeta el orden de llegada de los pacientes?			
14	¿El medico brindó información clara respecto a sus citas de control necesarias? (cuando volver a consulta)			

III. VARIABLE 2: SATISFACCION:

N°	PREGUNTAS	1	2	3
01	¿Con respecto a la consulta con el médico, se realizó en el horario programado?	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho
02	¿Con respecto a que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención Ud.se siente?			
03	¿Con respecto a que la atención en farmacia sea rápida Ud.se siente?			
04	¿Con respecto a encontrar el consultorio y la sala de espera limpios y cómodos, Ud.se siente?			
05	Usted en este Hospital,¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal médico endocrinólogos. Ud.se siente?			
06	¿Con respecto a que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud , Ud.se siente?			
07	¿Con respecto al interés en solucionar su problema de salud que muestre el médico que le atendió, Ud.se siente?			
08	¿Con respecto a que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención Ud.se siente?			
09	¿Con respecto que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención Ud.se siente?			
10	¿Con respecto que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de			

	medicamentos, dosis y efectos adversos Ud.se siente?			
11	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?			
12	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico endocrinólogo?			
13	¿Con respecto Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia Ud.se siente?			
14	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?			

ANEXO 2: VALIDACION DE INSTRUMENTO

(VALIDADOR 01)

. Certificado de validez de contenido del instrumento

Instrumento motivo de evaluación : ENCUESTA DE OPINION AL USUARIO CON DIABETEMELLITUS TIPO 2 DE LOS SERVICIOS DE ENDOCRINOLOGIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA Y HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.

Autora del instrumento : Br. Bertha Noemi Quispe Cutipa

Calificación: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la calidad de atención y satisfacción del usuario con DM tipo 2 del servicio de endocrinología del hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen la organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la calidad de atención y satisfacción del usuario.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá ,mediante los ítems				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	

PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUBTOTAL					40	
TOTAL					40	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente proyecto de investigación, presenta suficiencia en función a las variables aplicadas y los indicadores, ambos guardan relación adecuada con la formulación del problema, objetivos e hipótesis de investigación.

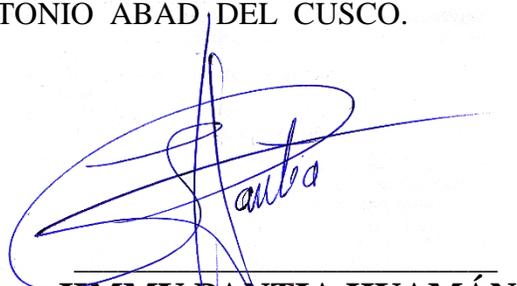
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mgt. E con: JIMMY PANTIA HUAMÁN

DNI: 43553525

Especialidad del validador

MAGISTER EN ECONOMÍA, MENCIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN – UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.



JIMMY PANTIA HUAMÁN
Magister en Economía
Matricula C.E.C. N° 0983

(VALIDADOR 02)

Certificado de validez de contenido del instrumento

Instrumento motivo de evaluación : ENCUESTA DE OPINION AL USUARIO CON DIABETEMELLITUS TIPO 2 DE LOS SERVICIOS DE ENDOCRINOLOGIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA Y HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.

Autora del instrumento : Br. Bertha Noemi Quispe Cutipa

**Calificación: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)**

ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la calidad de atención y satisfacción del usuario con DM tipo 2 del servicio de endocrinología del hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen la organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la calidad de atención y satisfacción del usuario.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá ,mediante los ítems				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUBTOTAL					40	

TOTAL					40
-------	--	--	--	--	----

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente proyecto de investigación, presenta suficiencia en función a las variables aplicadas y los indicadores, ambos guardan relación adecuada con la formulación del problema, objetivos e hipótesis de investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: JOSE RAFAEL UGARTE MARTINEZ

DNI: 23894398

CMP. 29333

Especialidad del validador

MAGISTER EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO



(VALIDADOR 03)

Certificado de validez de contenido del instrumento

Instrumento motivo de evaluación : ENCUESTA DE OPINION AL USUARIO CON DIABETEMELLITUS TIPO 2 DE LOS SERVICIOS DE ENDOCRINOLOGIA DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA Y HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO.

Autora del instrumento : Br. Bertha Noemi Quispe Cutipa

Calificación: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la calidad de atención y satisfacción del usuario con DM tipo 2 del servicio de endocrinología del hospital Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen la organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la calidad de atención y satisfacción del usuario.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá ,mediante los ítems				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	

SUBTOTAL					40
TOTAL					40

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente proyecto de investigación, presenta suficiencia en función a las variables aplicadas y los indicadores, ambos guardan relación adecuada con la formulación del problema, objetivos e hipótesis de investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: CARLA YOSHIE GAMERO ECHEGARAY

DNI: 24004249

CMP. 39637

Especialidad del validador

MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL GENERAL LORENA
 DEPARTAMENTO DE MEDICINA

 CARLA YOSHIE GAMERO ECHEGARAY
 MÉDICO GERIATRA
 CNE 39637 RNE 19724

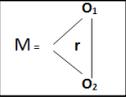
Anexo N° 2: Matriz de consistencia

Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco -2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES			
<p>Problema general: ¿Existe diferencia de calidad y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 en los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco?</p>	<p>Objetivo general: Comparar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características generales de los usuarios con diabetes 	<p>Hipótesis general: Existe diferencia significativa de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco</p>	Variable 1: Calidad de Atención			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	
			Humana	Privacidad en la atención	3: Buena 2: Aceptable 1: Por mejorar	
	Técnico -científico	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación sobre los exámenes • Explicación sobre el problema de salud • Explicación sobre recetas medica • Explicación sobre los cuidados 				

	<p>mellitus tipo 2 que acuden a los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la calidad de atención del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco. • Identificar el grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco. 		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1207 224 1491 407"></td> <td data-bbox="1491 224 1785 407"> <ul style="list-style-type: none"> • Calificación del examen realizado </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1207 407 1491 990">Del entorno</td> <td data-bbox="1491 407 1785 990"> <ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los letreros • Limpieza de servicios higiénicos • Comodidad de los ambientes • Limpieza de los ambientes • Mobiliario del servicio </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> • Calificación del examen realizado 	Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los letreros • Limpieza de servicios higiénicos • Comodidad de los ambientes • Limpieza de los ambientes • Mobiliario del servicio 	<p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1207 1300 1499 1338">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1499 1300 1799 1338">INDICADORES</th> <th data-bbox="1799 1300 2007 1338">ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1207 1338 1499 1414">organizativa</td> <td data-bbox="1499 1338 1799 1414"> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad en la atención </td> <td data-bbox="1799 1338 2007 1414"></td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad en la atención 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación del examen realizado 													
Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los letreros • Limpieza de servicios higiénicos • Comodidad de los ambientes • Limpieza de los ambientes • Mobiliario del servicio 													
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS												
organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad en la atención 													

	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los principales elementos que influyen en el grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco. 		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1205 225 1493 298"></td> <td data-bbox="1493 225 1799 298"> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad </td> <td data-bbox="1799 225 2007 764" rowspan="3"> 3: Satisfecho 2: Medianamente Satisfecho 1: Insatisfecho </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 298 1493 532"> Atención recibida </td> <td data-bbox="1493 298 1799 532"> <ul style="list-style-type: none"> Resolución de expectativa Recomendación del servicio </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 532 1493 764"> Trato Recibido </td> <td data-bbox="1493 532 1799 764"> <ul style="list-style-type: none"> Trato amable del medico Trato amable de enfermería </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad 	3: Satisfecho 2: Medianamente Satisfecho 1: Insatisfecho	Atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de expectativa Recomendación del servicio 	Trato Recibido	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable del medico Trato amable de enfermería
	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad 	3: Satisfecho 2: Medianamente Satisfecho 1: Insatisfecho								
Atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de expectativa Recomendación del servicio 									
Trato Recibido	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable del medico Trato amable de enfermería 									

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básica Descriptiva Correlación</p> <p>DISEÑO: No experimental Transversal</p>  <p>En el esquema: M = Muestra de la investigación O1 = Observación de la variable calidad de atención O2 = Observación de la variable satisfacción del usuario r = Correlación entre las variables</p>	<p>POBLACIÓN: En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población “es el conjunto de elementos o sujetos con características similares dentro de un contexto que presenta una situación problemática”. En este caso se toma como población a los usuarios con diabetes tipo 2 de los consultorios de endocrinología en este caso 80 usuarios.</p>	<p>Variable 1: Calidad de Atención</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2018 Monitoreo: Validación por juicio de expertos. Forma de administración: Individual.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Año: 2018 Monitoreo: Validación por juicio de expertos. Ámbito: usuarios con diabetes mellitus tipo 2 Forma de administración: individual.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencias y porcentajes Gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Confiabilidad: Alfa de Cron Bach.</p> <p>Prueba de hipótesis: Estadístico Rho de Spearman</p>

