



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Atención de calidad y satisfacción del usuario en el
Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de
Huancavelica, Perú - 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. CERRÓN FERNÁNDEZ, Stefany Liliana

Br. AGUILAR MELGAREJO, Darcy Daniel

ASESOR:

DR. PALOMINO TORRES, Edgardo Felix

SECCIÓN:

Gestión de Salud

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018

JURADOS

Presidente

Secretaria

Vocal

A mis Padres por su apoyo incondicional, tanto en mi educación académica, como de la vida a través del tiempo. Esta tesis ha sido posible gracias a ellos.

STEFANY

A Dios, a mi familia, a mis hijos y en especial a la memoria de mi padre que siempre me inculco a seguir adelante.

DARCY

AGRADECIMIENTO

A los docentes de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos sus conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

Nuestro sincero agradecimiento al Mg. Edgardo Palomino Torres, encargado del diseño y desarrollo del trabajo de investigación, por el apoyo brindado en la elaboración y ejecución de la presente tesis.

A la vez hacer mención al Mg. José Carhuaricra por el apoyo brindado en la interpretación de los datos estadísticos de la mencionada tesis.

A los Usuarios de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, los cuales apoyaron con su tiempo, en la aplicación del instrumento de recolección de datos para la mencionada tesis.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: "ATENCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCVELICA, PERÚ - 2018", el mismo que ha sido ejecutado con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre las variables Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo, la cual es de utilidad para que se brinde una atención de calidad en el Hospital Regional de Huancavelica y por ende la satisfacción del Usuario externo, buscando el compromiso con la entidad y buen desempeño, que permitirá brindar un servicio de calidad al usuario.

Los Autores.

INDICE

Página del jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaratoria de autenticidad	
Presentación	
Índice	
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCION	
1.1 Problema	20
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Justificación del estudio	22
1.4 Hipótesis	24
1.5 Objetivos	24
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	25
2.2 Variables, operacionalización	25
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	
ANEXOS	

✓ Anexo N° 01: Artículo científico

- ✓ Anexo N° 02: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.
- ✓ Anexo N° 03: Matriz de consistencia.
- ✓ Anexo N° 04: Instrumento de recolección.
- ✓ Anexo N° 05: Matriz de validez por criterio de jueces o expertos.
- ✓ Anexo N° 06: Base de datos.
- ✓ Anexo N° 07: Constancia de aplicación de instrumentos.
- ✓ Anexo N° 08: Fotografías.

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. <i>Resultados de la atención de calidad a los usuarios externos</i>	32
Tabla 2. <i>Resultados de las dimensiones de la atención de calidad a los usuarios externos</i>	33
Tabla 3. <i>Resultados del perfil de la atención de calidad a los usuarios externos</i>	34
Tabla 4. <i>Resultados de la satisfacción del usuario externo</i>	36
Tabla 6. <i>Resultados del perfil de la satisfacción del usuario externo</i>	37
Tabla 7. <i>Resultados categóricos de la relación de las variables</i>	41
Tabla 8. <i>Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas</i>	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico N° 1. <i>Diagrama de la atención de calidad a los usuarios externos</i>	32
Gráfico N° 2. <i>Diagrama de las dimensiones de la atención de calidad a los usuarios externos</i>	33
Gráfico N° 3. <i>Diagrama del perfil de la atención de calidad a los usuarios externos.</i>	34
Gráfico N° 4. <i>Diagrama de la satisfacción del usuario externo</i>	35
Gráfico N° 5. <i>Diagrama de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo</i>	36
Gráfico N° 6. <i>Diagrama del perfil de la satisfacción del usuario externo</i>	37
Gráfico N° 7. <i>Diagrama de la distribución de puntuaciones de la atención de calidad</i>	38
Gráfico N° 8. <i>Diagrama de la distribución de puntuaciones de la satisfacción del usuario externo</i>	39
Gráfico N° 9. <i>Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio</i>	40
Gráfico N° 10. <i>Diagrama de dispersión de las puntuaciones según dimensiones...</i>	41
Gráfico N° 11. <i>Diagrama de densidad para la prueba de hipótesis</i>	42

RESUMEN

La tesis titulada, “Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018”, tuvo el objetivo de determinar la relación entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario, con la finalidad de conocer cuál es el nivel de calidad de la atención mediante el enfoque sistémico de estructura, proceso y resultado y con el único propósito de colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda en consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

La mencionada investigación tuvo un diseño de investigación no experimental de tipo correlacional, teniendo una muestra de 120 usuarios externo que acuden al Hospital Regional de Huancavelica, reconociendo las variables: Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo, la técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta “Satisfacción del Usuario Externo” y el instrumento cuestionario, las cuales fueron diseñados por los investigadores.

Teniendo como resultado que, de cada 130 usuarios que acuden a Consultorio Externo del Hospital regional, el 2.3% la atención fue muy desfavorable, el 6.2% manifiesta que la atención que recibió en consulta externa es desfavorable, el 76.9% recibió su atención favorable, indicando que estaban satisfechos con la atención recibida y el 14.6% de usuarios recibieron una atención muy favorable.

Existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,87 que se tipifica como una correlación positiva considerable, la probabilidad asociada es $P(t>19)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa.

Palabras Clave: Atención de Calidad, Satisfacción del usuario.

¡MUCHAS GRACIAS!

ABSTRACT

The thesis entitled, "Quality Care and User Satisfaction in the External Consultation Service of the Regional Hospital of Huancavelica, Peru - 2018", aimed to determine the relationship between quality care and user satisfaction, with the aim of to know what is the level of quality of care through the systemic approach of structure, process and result and with the sole purpose of collaborating with the improvement of the services provided in outpatient clinics of the Regional Hospital of Huancavelica.

The aforementioned research had a non-experimental correlational research design, having a sample of 120 external users who come to the Regional Hospital of Huancavelica, recognizing the following variables: Quality Care and External User Satisfaction, the technique used for data collection was the survey "External User Satisfaction" and the questionnaire instrument, which were designed by the researchers.

As a result, out of every 130 users who attend the Regional Hospital's Outpatient Clinic, 2.3% received very unfavorable care, 6.2% said that the care they received in the outpatient clinic was unfavorable, 76.9% received favorable care, indicating that they were satisfied with the attention received and 14.6% of users received very favorable attention.

There is a positive and significant relationship between quality care and satisfaction of the external user in the Regional Hospital of Huancavelica, 2018. ($p > 0$). Considering a level of significance $\alpha = 0.05$ and Student's "t" test with 128 degrees of freedom whose calculated value is: 19, being located in the critical region ($19 > 1,657$), finding empirical evidence to reject the hypothesis null and accept the alternative hypothesis.

Keywords: Quality Service, User satisfaction.

INTRODUCCION

La calidad de atención brindada en los establecimientos de salud, es la aplicación del conocimiento científico en salud y el conocimiento del manejo de los equipos biomédicos sofisticados que se encuentran en los establecimientos del sector salud, para ello el potencial humano debe estar actualizado en el avance de la ciencia y tecnología médica, para así, reducir los riesgos en los usuarios y por ende la población será beneficiada en sus problemas de salud. (Donabedian, 1994).

La calidad de atención en los servicios de salud, es muy importante evaluar, para así mejorar en la gestión sobre las necesidades que tienen los usuarios en los establecimientos de salud, e impulsar el desarrollo de los establecimientos de salud ya sean públicos o privados; por tal motivo es necesario medir la satisfacción del usuario externo de la atención recibida en los establecimientos de salud, con el único objetivo de mejorar cada día en la atención brindada y así dejar satisfecho al usuario.

Para lo cual se sustenta bajo los siguientes antecedentes similares a las variables de estudio a nivel internacional, nacional y local. Tanto que: Acosta et.al. (2011) realizaron la tesis titulada: Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba Argentina, quien tuvo como objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba. Método: Se implementaron encuestas a los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida. La información recabada se procesó y analizo de acuerdo a la naturaleza de la variable y las comparaciones se efectuaron por ANOVA y para datos categorizados se utilizó coeficiente de contingencia (nivel de significación 0,05). Resultados: El acceso geográfico fue considerado aceptable por los encuestados al igual que el tiempo de espera y las condiciones adecuadas. El desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el destinatario y el servicio brindado por el centro de salud fueron factores valorizados por los encuestados.

Así mismo Morales (2009) realizo el estudio titulado "Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación

del personal de salud”, Metodología, Estudio descriptivo transversal, La muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de Urgencias. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituida por 46 preguntas cerradas. Este instrumento fue validado por estudiantes de la Universidad de Bosque, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. Los criterios de inclusión para el estudio fueron la permanencia mínima de 24 horas en el servicio de observación, pacientes mayores de 18 años de edad, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario. Resultados, de la población global encuestada, el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio, en relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto y el 15% restante consideran que es bajo. Con relación a las características socio-demográficas se comprobó que, de los veinte pacientes encuestados en el servicio de urgencias, 7 son hombres con un 35% y 13 son mujeres con un 65% respectivamente. A nivel nacional, Ninamango (2014) en su tesis titulada Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, tuvo como Objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna. Diseño: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Materiales y métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. 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. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%).

Cabello (2012) en su tesis titulada Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, teniendo como Objetivo: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y

emergencia (E) de un Hospital público. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables de la tesis fueron: actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. Obteniendo los siguientes Resultados: El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o solución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

Mientras Córdova (2007) realizó el estudio titulado “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”. Objetivo: Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo del área de emergencia del Hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud. Metodología, se realiza un estudio descriptivo, prospectivo y transversal durante los meses de junio a diciembre del 2006 en el área de Medicina, Traumatología y Cirugía del área de emergencia del Hospital Grau, con encuestas a 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en siete grupos a quienes se le aplica la encuesta sobre satisfacción de SERVQUAL modificado por Elías y Álvarez. Se confecciona una base de datos en Excel, la motivación fue evaluada con análisis de correlación de Pearson, análisis de varianza para los puntajes en satisfacción general según los turnos de atención., y el coeficiente de correlación gamma para las variables ordinales (fiabilidad, aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad). Obteniendo los Resultados: La motivación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos) con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33% de los encuestados declaran estar satisfecho, 43% poco satisfecho, y 24% insatisfecho. El nivel de

satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. Conclusiones, Existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo.

La investigación se sustenta base teórica científica en la teoría de Donabedian (1980), quien menciona que existen dos formas de satisfacer las necesidades: el especialista y el usuario que recibe el cuidado, el cuidado técnico es la aplicación de la sabiduría y de la tecnología en los avances de la medicina, y de otras disciplinas de la salud, los cuales son los encargados en resolver y manejar el estado de salud de una persona, el cual va de la mano de la relación que se va dar entre el usuario y el personal de salud que brinda la atención, insertando incluso los atractivos que percibe el usuario, como el entorno donde se le brinda el cuidado y/o la atención, un ambiente limpio y temperado, con cobertores apropiados, en donde el paciente se va sentir cómodo, tratándole con cortesía, respetando su privacidad y esto da como resultado la buena relación entre el usuario y personal de salud que brinda el cuidado o servicio, con el único fin que es la satisfacción del usuario.

Siendo una atención adecuada, que el personal de salud pueda brindar al usuario, siempre buscando la máxima satisfacción en los diferentes procesos de la atención brindada.

Córdova (2007), La atención de Calidad, es aquella que pueda proporcionar la enorme satisfacción al usuario y posteriormente de haber evaluado el cálculo del rendimiento y el fracaso anhelado que va custodiar el desarrollo de la atención en todos sus niveles. En este procedimiento motiva la exigencia de fiscalización de la calidad, la cual se establece durante todo el procedimiento en la atención brindada al usuario con el objetivo de proteger y proveer placer en los pacientes internos y externos. Existiendo diferentes definiciones de Calidad de atención, así como el Dr. Kouri I, Ford Motors, Donabedian, etc., la definen a la calidad como una extraordinaria función en el empleo de los recursos, más apropiado con la única intención de lograr mejora en la salud. Se dice que el meollo primordial de la calidad de atención es el cálculo del rendimiento y el fracaso anhelado que va custodiar el desarrollo de la atención en todos sus niveles, los cuales deben ser evaluados por

el usuario; Se rechaza la definición de calidad desde el punto de vista científico, ya que no sería justo por los diferentes problemas y limitaciones como es el caso económico que va a imposibilitar en la mejora de la atención y por ende en la calidad. (Tuesta, 2015).

Así mismo Donabedian (1980): La calidad de atención radica en la aplicación de la sabiduría y de la tecnología en los avances de la medicina, y de otras disciplinas de la salud, los cuales son los encargados en resolver y manejar el estado de salud de una persona, el cual va de la mano de la relación que se va a dar entre el usuario y el personal de salud que brinda la atención y el meollo primordial de la calidad de atención es el cálculo del rendimiento y el fracaso anhelado que va a custodiar el desarrollo de la atención en todos sus niveles.

MINSA (2013), dividió la Calidad de Atención en tres dimensiones: *Dimensión Humana*, es la actitud interpersonal de la atención. Involucra el contacto humano del personal de salud con los usuarios externos, como por ejemplo: trato cordial, información y respeto; *Dimensión Técnico Científico*, se refiere a la capacidad del profesional de salud para usar de forma eficaz los conocimientos más audaces y los recursos a su alcance, con la finalidad de mejorar y producir salud, generando satisfacción en la población atendida y *Dimensión Del Entorno*: Son las particularidades dependientes del entorno de la atención, como, por ejemplo: ambientación, limpieza, comodidad, orden y privacidad.

Con respecto a la Satisfacción del usuario:

Aspillaga (2011) menciona que es el nivel de cumplimiento por parte de la organización de la salud, en relación a las expectativas y percepciones del usuario en concordancia a los servicios que se le brinda. Mientras, (Ministerio de Salud, 2014) lo define como: Un alto grado de excelencia profesional, usando efectivamente los recursos con mínimo riesgo para el usuario, y así lograr satisfacción por parte de éste y generando un impacto positivo en la salud.

Es una experiencia racional o cognoscitiva, procedente de la comparación entre las expectativas y el comportamiento; siendo sujeto a componentes como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la organización del Establecimiento de Salud, los cuales determinan que la

satisfacción sea diferente para los usuarios y para el mismo usuario en distintas situaciones (Andia. C. 2012).

Actualmente, la satisfacción de los usuarios se utiliza como un indicador para medir las intervenciones de los servicios de salud, ya que aporta información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Acosta et.al. 2011).

(MINSA, 2013), menciona que la Satisfacción del Usuario se divide en cuatro dimensiones: Fiabilidad, Es la capacidad para desempeñarse exitosamente con el servicio ofrecido; Capacidad de respuesta, destreza de servir a los usuarios y proporcionar una prestación de salud rápida y oportuna frente a una demanda, con resultados de calidad y en un tiempo aceptable.

Así mismo (Vaitsman, J. y Andrade, G. 2015), refiere que la capacidad de respuesta, comprende dos aspectos principales: el respeto por las personas, integrando la: comunicación, dignidad, autonomía, confidencialidad y la orientación hacia el usuario externo conteniendo elementos que intervienen en la satisfacción, pero que no están directamente relacionados con el cuidado de la salud: en relación a la atención rápida, acceso a redes de apoyo social, calidad de las instalaciones y elección del prestador de servicios de salud.

La tercera dimensión que es Seguridad, es la confianza que genera la actitud del personal de salud que realiza la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse y confianza (MINSA, 2013).

Zeithman. F y Bitner, C. (2012), refiere que la última dimensión que es la Empatía, Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra persona, comprende y atiende apropiadamente las necesidades del otro, ofreciendo una atención individual y privada.

La Satisfacción del Usuario en la Calidad de Atención en Salud no solo depende del grado de satisfacción de los servicios prestados, sino también de las perspectivas. El cliente está encantado cuando la atención recibida en los establecimientos de salud satisfacen y exceden su perspectiva. Si los usuarios tienen perspectivas desvaloradas, a la atención recibida, o los usuarios tienen

acceso reducido a los servicios de salud, puede ser que se sientan contento o gozoso al recibir una atención deficiente (Dirección General de Salud de las personas, 2002).

1.1. Problema:

Según el Organismo Mundial de la Salud (OMS), la clave para brindar la atención en salud es la Calidad, en el cual se debe de brindar con un alto nivel profesional, haciendo uso de los recursos en forma eficiente y evitando el riesgo al usuario y por ende la satisfacción del usuario externo, siendo lo mejor y el impacto social en salud será la más óptima.

El Perú no es ajeno a esta problemática de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, ya que escuchamos y vemos a través de las noticias que los hospitales en su mayoría ya han colapsado, que incluso se está atendiendo en los pasadizos de los hospitales y se observa la insatisfacción de los usuarios por la atención recibida.

La Atención de Calidad son las peculiaridades de los servicios que aciertan en la satisfacción de sus necesidades de los usuarios y, esto a su vez generan satisfacción, es potencial al uso y cero de deficiencias. (Ministerio de Salud, 2013).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en coordinación con la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), elaboran anualmente La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, donde da a conocer el desempeño y funcionamientos de los establecimientos de salud, así como también los usuarios externos de cómo perciben la atención en los diferentes establecimientos a nivel nacional.

Con los resultados obtenidos anualmente se puede evaluar si la atención y la satisfacción del usuario ha mejorado a comparación del año pasado, y este 2015 revela que todavía hay problemas graves que se tienen que resolver, como el tiempo de espera que se da en los consultorios para poder ser atendidos, y a comparación del 2014 que era 81 minutos el tiempo promedio en la espera, en el 2015 es de 104 minutos y esto refleja que en vez de mejorar estamos retrocediendo, y la región con más tiempo de espera es Áncash con 136 minutos y en la capital es de 102 minutos el tiempo de espera, y ahora

para obtener la cita en el 2014 era de 17 días y este 2015 es de 18 días. De acuerdo con los resultados Huancavelica presenta el menor tiempo de espera con 03 días y la región con tiempo de espera más alto es de San Martín con 28 días y en la capital es de 21 días promedio **(INEI, 2015)**.

En la Región de Huancavelica no es ajeno a esta problemática, siendo el problema más crítico en los Establecimientos de salud y en especial en el Hospital Regional de Huancavelica, en los servicios de Consultorios externos es el incremento de la demanda de pacientes, ya que acuden a la consulta por diversos problemas de salud, por la misma infraestructura que data de años antiguos y contando con pocos profesionales al servicio, en ese sentido no se brinda una atención de calidad en los consultorios, ya que tienen que esperar a veces por horas para ser atendidos, creando insatisfacción en los usuarios.

Los diversos motivos de insatisfacción en el servicio de consultorios externos se dan, porque se observa una infraestructura antigua, pequeña y deteriorada, las cuales sus instalaciones sanitarias están colapsando, existiendo el riesgo de humedad, la falta de medicamento, insumos y equipos biomédicos para el diagnóstico y tratamiento oportuno. **(Hospital Regional de Huancavelica, 2017)**.

Es notable de valorar todos los aspectos desfavorables que influyen en la apreciación del usuario primordialmente en su estado de salud, la angustia por no percibir en forma rápida atención a sus problemas de salud, y se hace más álgido si el usuario se encuentra muy delicado poniendo en riesgo su integridad, e incluso su vida. (Hospital Regional de Huancavelica, 2017).

El nivel de satisfacción que el usuario lo percibe, se encuentra estrechamente relacionado con la atención recibida en el periodo de la consulta, desde el ingreso hasta el alta, es por ello que el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, debe optimizar continuamente en la calidad de atención en salud, que brinda el establecimiento a través del personal que labora en las diferentes áreas brindando un trato amable, justo y humanizado. El objetivo de esta investigación se quiere corroborar con la opinión de los usuarios y familiares, de como ellos perciben la atención recibida, si están

satisfechos o no, y si el personal de salud está capacitado para brindar una atención de calidad.

En el Hospital Regional de Huancavelica, se evaluó al usuario a través de una encuesta, sobre el nivel de satisfacción que el usuario percibe durante su estancia en los consultorios externos, ya sea desde su ingreso hasta el alta del paciente, valorando y analizando sus respuestas, llegando a emanar conclusiones y recomendaciones para la mejora de la atención en salud del Hospital Regional de Huancavelica.

1.2. Formulación Del Problema:

➤ General:

¿Qué relación existe entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018?

➤ Específicos:

- ¿Cómo se relaciona la Calidad Técnica – Científica con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica?
- ¿Cómo se relaciona la Calidad Humana con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica?
- ¿Cómo se relaciona el entorno de Calidad con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica?

1.3. Justificación del estudio

La presente tesis dio a conocer cuál es la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario, ya que es una preocupación sobre la satisfacción del usuario, la cual compone un elemento sustancial para la estimación de los servicios de salud, que lo realiza el INEI con La Encuesta Nacional de

Satisfacción de Usuarios en Salud para la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), que da a conocer el funcionamiento y desempeño de los organismos de salud, así como la percepción de los usuarios externos sobre la atención brindada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) a nivel nacional; en donde el Hospital Regional de Huancavelica presenta un tiempo de espera de 64 minutos en consulta externa, siendo el más bajo en Perú, también el tiempo de espera para una cita es de 3 días y el tiempo de atención en consultorio se acorto siendo 9 minutos siendo el más bajo en todo el Perú y siendo el ideal de 30 a 45 minutos el cual es un problema que aqueja a la población y durante el año 2017 alcanzo un puntaje de 41.28% en satisfacción del usuario externo, el cual esta en proceso de satisfacción, siendo menor del 40% la categoría aceptable para denominarse satisfacción del usuario externo.

Es por ello que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por ofrecer un servicio de calidad para generar niveles altos de satisfacción, ya que indicarían que en los Establecimientos de Salud se están trabajando de adecuadamente en el proceso de atención (Ramos, 2015) .

La motivación para la tesis se origina de la frecuencia de problemas de carácter médico legal, que van cobrando importancia en nuestra Región, Así también la insatisfacción de los usuarios, quienes identifican como causas la masificación de los servicios de salud, el corto tiempo asignado para su atención, la carencia de empatía entre otros.

En la presente tesis pretendemos conocer la relación que existe entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo, si hubo variaciones o no en relación a estudios pasados dentro del mismo hospital y que hayan utilizado el mismo instrumento de medida, si hubo implementación de disposiciones para que estos resultados mejoren y asociarlo a otros estudios a nivel nacional y mundial.

Por ello es importante conocer la calidad que se brinda en el Hospital Regional de Huancavelica, con la finalidad de conocer cuál es el nivel de calidad de la atención mediante el enfoque sistémico de estructura, proceso y resultado y con el único propósito de colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda en consultorios externos, buscar soluciones con el

propósito de mejorar y lograr mayor calidad en la atención de la salud, mejorar la calidad de vida de la población Huancavelicana y sobre todo de la población más vulnerable y de bajo recursos económicos.

Las encuestas son una forma de poder medir el grado de satisfacción de los usuarios, por lo tanto, emplearemos la encuesta que ha sido modificada y validada para encontrar los niveles de satisfacción del usuario externo.

La tesis servirá como base para futuras investigaciones en nuestro Hospital Regional de Huancavelica.

1.4. Hipótesis

Existe relación significativa entre la Atención de calidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.

➤ **Específicos:**

Existe relación significativa entre la Calidad Técnica – Científica con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.

Existe relación significativa entre la Calidad Humana con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.

Existe relación el entorno de Calidad con la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.

1.5. Objetivos:

1.5.1. General

Determinar qué relación existe entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018.

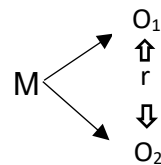
1.5.2. Específicos:

- Identificar la relación entre la Calidad Técnica – Científica y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.
- Identificar la relación entre la Calidad Humana y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.
- Identificar la relación entre el entorno de Calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación:

La presente investigación se establece como una investigación no experimental de tipo correlacional, puesto que la investigación examinará, la relación entre las variables, atención de Calidad y la satisfacción del usuario externo (Sánchez & Reyes, 1996).



M : Muestra
O₁: Variable 1
O₂: Variable 2
r : Relación entre variables

2.2 Operacionalización de Variables:

2.2.1. Variables:

Variable 1:

Atención de Calidad.

Variable 2:

Satisfacción del Usuario Externo

2.2.2. Operacionalización de Variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Escala de medición
		Dimensiones	Indicadores	
Variable (1) "Atención de Calidad"	Son las acciones que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios.	Calidad Técnica-Científica	Eficacia	1,2
			Eficiencia	3
		Calidad Humana	Derechos de los Usuarios	4
			Ética	5,6,7
		Entorno de Calidad	Ambientación	8,9
			Limpieza y Privacidad	10
Variable (2) "Satisfacción del Usuario Externo"	Es el grado de cumplimiento por parte de los Establecimientos de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que le ofrece.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención.	1,2,3
		Capacidad de Respuesta	Tiempo de duración de la atención en el Hospital	4,5,6,7
		Seguridad	Información, completa, oportuna y entendida por el usuario.	8
			Solución al problema del paciente.	9
		Empatía	Capacidad para entender al paciente.	10

		Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.	11, 12
--	--	--	--------

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

La población de la investigación será a demanda, ya que el Hospital regional de Huancavelica no tiene población asignada por ser el único Hospital regional, conformada por usuarios externos que acuden a su atención por consulta externa al Hospital Regional de Huancavelica.

2.3.2. Muestra:

La presente investigación se trabajará con un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 5%.

Se utilizó la siguiente fórmula para calcular la muestra preliminar n_0 :

$$n_0 = \frac{(Z^2)(p \times q)}{e^2}$$

Siendo:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Tenemos:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = 384.16$$

Como:

$$\frac{n_0}{N} \geq 0.05$$

Se determinará la muestra en el Hospital Regional de Huancavelica, hallamos la muestra corregida (n), para lo cual usaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 130$$

Siendo:

N= 200.

Tenemos:

n = 130

Criterios de Inclusión.

- ✓ Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en los servicios de Consultorio Externo del Hospital Regional de Huancavelica.
- ✓ Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud por Consultorio Externo en Hospital Regional de Huancavelica.
- ✓ Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- ✓ Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- ✓ Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- ✓ Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

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

2.4.1. Técnica:

Se utilizó la técnica Encuesta.

2.4.2. Instrumento:

Los investigadores usaron el instrumento Cuestionario, recolectando los datos que se requiera para esta investigación.

Mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprobó la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, donde aprueba el cuestionario de Satisfacción del Usuario externo a nivel Nacional, el mismo que entra en vigencia en el año 2012, siendo adaptado de acuerdo a la realidad de nuestro Hospital.

El cuestionario de Atención de calidad y Satisfacción del Usuario consta de veintidós ítems, los cuales se detallan a continuación:

Para la Primera variable diez y para la segunda variable con doce ítems con alternativas cuantificadas para su procesamiento con el estadígrafo SPSS 22.

La variable Atención de Calidad, constituida por tres dimensiones: Calidad Técnica- Científica (02 indicadores), Calidad Humana (02 indicadores) y Entorno de Calidad (02 indicadores). Teniendo un total de diez ítems.

Del mismo modo la variable Satisfacción del Usuario, estuvo conformada por 4 dimensiones: Fiabilidad (01 indicador), Capacidad de Respuesta (01 indicador), Seguridad (02 indicadores) y Empatía (02 indicadores).

El instrumento de medición tuvo una longitud de 22 ítems y una amplitud de escala de cinco categorías, asignándose para la calificación un puntaje de 4, 3, 2, 1 y 0 para las escalas de siempre, frecuentemente, algunas veces, raras veces y nunca.

Por lo que se entrevistó a usuarios que acuden al Hospital regional antes y después de ser atendidos. Respetando los criterios de inclusión y exclusión ya indicados.

2.5 Métodos de análisis de datos

Ordenamiento y clasificación de variables; Se elaborará una base de datos en hoja de cálculo Microsoft Excel 2013. Para el análisis estadístico se Empleará el programa SPSS 23.0 para Windows, con el que se realizará un análisis de acuerdo a la naturaleza del estudio.

El ingreso de datos lo realizara una persona con experiencia en el manejo de equipos de cómputo Hojas de cálculo Excel y software SPSS.

Los datos serán presentados en tablas de frecuencias absolutas y relativas doble entrada.

Se inicia el análisis con la parte descriptiva cuantificando y caracterizando la población de estudio.

2.6 Aspectos éticos:

La participación en el estudio fue voluntaria previo consentimiento informado verbal, se les explicara a los usuarios que la encuesta no cuenta con datos personales, DNI, dirección, por lo que se garantizara la confidencialidad de los datos recolectados. Los datos serán usados para el propósito del estudio.

Se respetará el reglamento de Ética y deontología del colegio médico del Perú. El precedente Proyecto de Tesis estará enmarcada en la Ley General de Salud N°26842. Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Procedemos a presentar los resultados de la investigación, para lo cual tendremos en cuenta el nivel de medición de las variables en estudio. De acuerdo con Hernández (2014) los instrumentos construidos en base a la escala de Likert se tipifican como variables de tipo ordinal. Por tanto, se tiene la siguiente clasificación de las variables:

- Atención de calidad : Tipo ordinal
- Satisfacción del usuario externo : Tipo ordinal

Por lo tanto, las estadísticas que se utilizarán estarán en función a la tipificación de las variables y el diseño de la investigación, de tal manera que se cumplan los objetivos planteados en la investigación.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas, medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar y los valores extremos, como medidas de posición fundamentalmente la mediana.

Para la parte inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson por tener mejores propiedades en cuanto a las estimaciones y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student. Como herramienta de apoyo se han utilizado los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5.

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

3.1.1 RESULTADOS DE LA ATENCIÓN DE CALIDAD

Tabla 1. Resultados de la atención de calidad a los usuarios externos.

Atención de calidad	f	%
Muy desfavorable	3	2,3
Desfavorable	13	10,0
Favorable	96	73,8
Muy favorable	18	13,8
Total	130	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

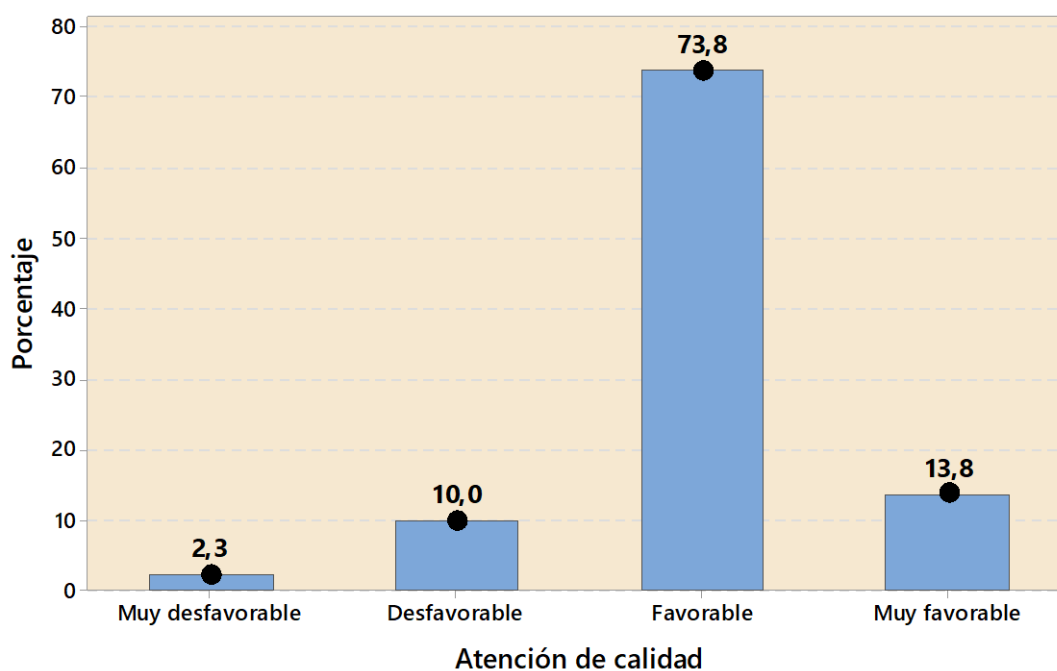


Gráfico 1. Diagrama de la atención de calidad a los usuarios externos.

Fuente: Tabla 1.

En la tabla 1 observamos los resultados de la atención de calidad a los usuarios externos del Hospital Regional Zacarias Correo Valdivia de Huancavelica. El 2,3% (3) de usuarios externos del Hospital regional consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 10% (13) considera que es favorable, el 73,8% (96) considera que es favorable y el 13,8% (18) considera que es muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo el nivel favorable.

Tabla 2. Resultados de las dimensiones de la atención de calidad a los usuarios externos.

Categoría	Calidad técnica - científica		Calidad humana		Entorno de calidad	
	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	5	3,8	3	2,3	4	3,1
Desfavorable	16	12,3	22	16,9	18	13,8
Favorable	64	49,2	61	46,9	56	43,1
Muy favorable	45	34,6	44	33,8	52	40,0
Total	130	100,0	130	100,0	130	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

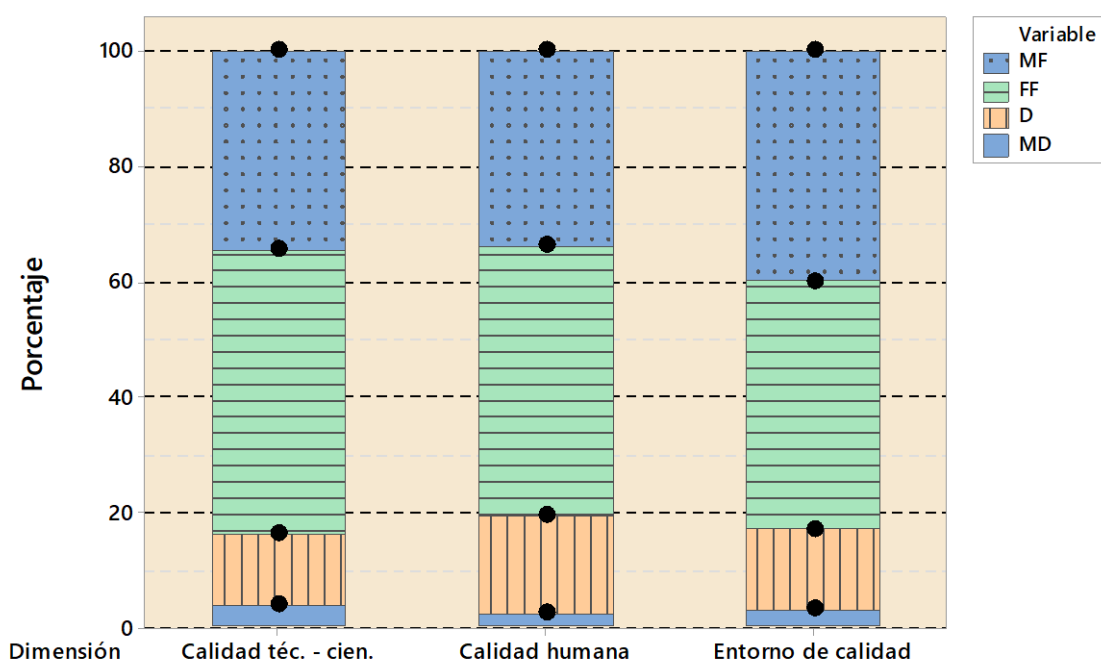


Gráfico 2. Diagrama de las dimensiones de la atención de calidad a los usuarios externos.

Fuente: Tabla 2.

[1] *Calidad técnica - científica*: el 3,8% (5) considera que es muy desfavorable, el 12,3% (16) consideran que es desfavorable, el 49,2% (64) consideran que es favorable y el 34,6% (45) consideran que es muy favorable.

[2] *Calidad humana*: el 2,3% (3) considera que es muy desfavorable, el 16,9% (22) consideran que es desfavorable, el 46,9% (61) consideran que es favorable y el 33,8% (44) consideran que es muy favorable.

[3] *Entorno de calidad*: el 3,1% (4) considera que es muy desfavorable, el 13,8% (18) consideran que es desfavorable, el 43,1% (56) consideran que es favorable y el 40,0% (52) consideran que es muy favorable.

Tabla 3. Resultados del perfil de la atención de calidad a los usuarios externos.

Categorías	f'	%
Nunca	123	9,5
Rara vez	197	15,2
Algunas veces	121	9,3
Frecuentemente	617	47,5
Siempre	242	18,6
Total	1,300	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

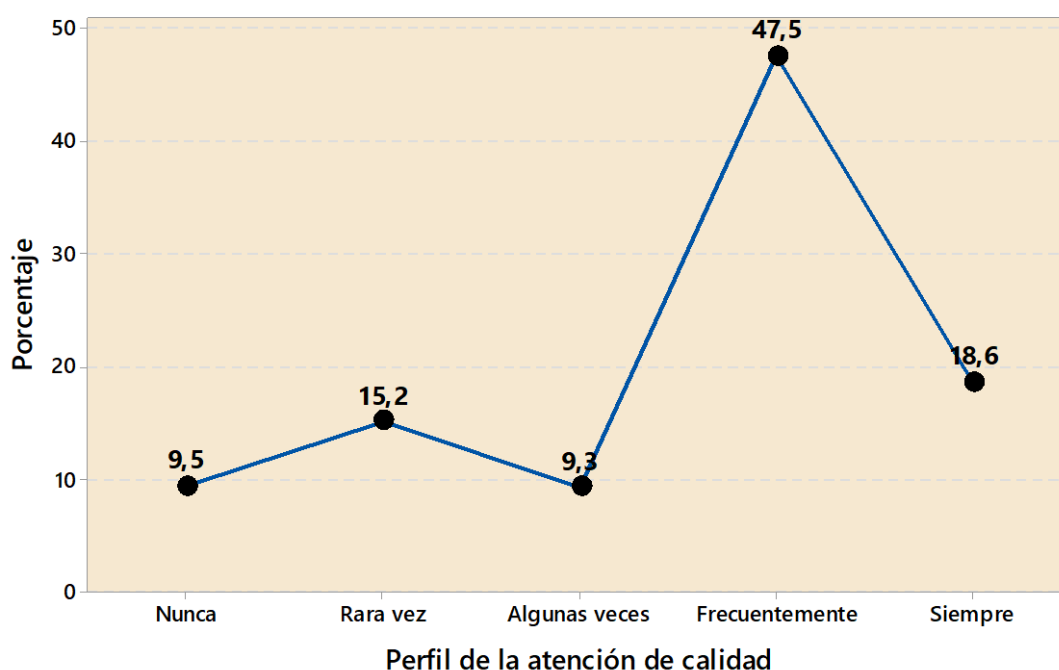


Gráfico 3. Diagrama del perfil de la atención de calidad a los usuarios externos.

Fuente: Tabla 3.

La tabla 3 muestra los resultados del perfil de las percepciones de la atención de calidad a los usuarios externos; el 9,5% de usuarios externos nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 15,2% rara vez están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 9,3% de algunas veces consideran estar de acuerdo, el 47,5% frecuentemente están de acuerdo y el 18,6% siempre están de acuerdo.

3.1.2. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Tabla 4. Resultados de la satisfacción del usuario externo.

Satisfacción del usuario externo	f	%
Muy desfavorable	3	2,3
Desfavorable	8	6,2
Favorable	100	76,9
Muy favorable	19	14,6
Total	130	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

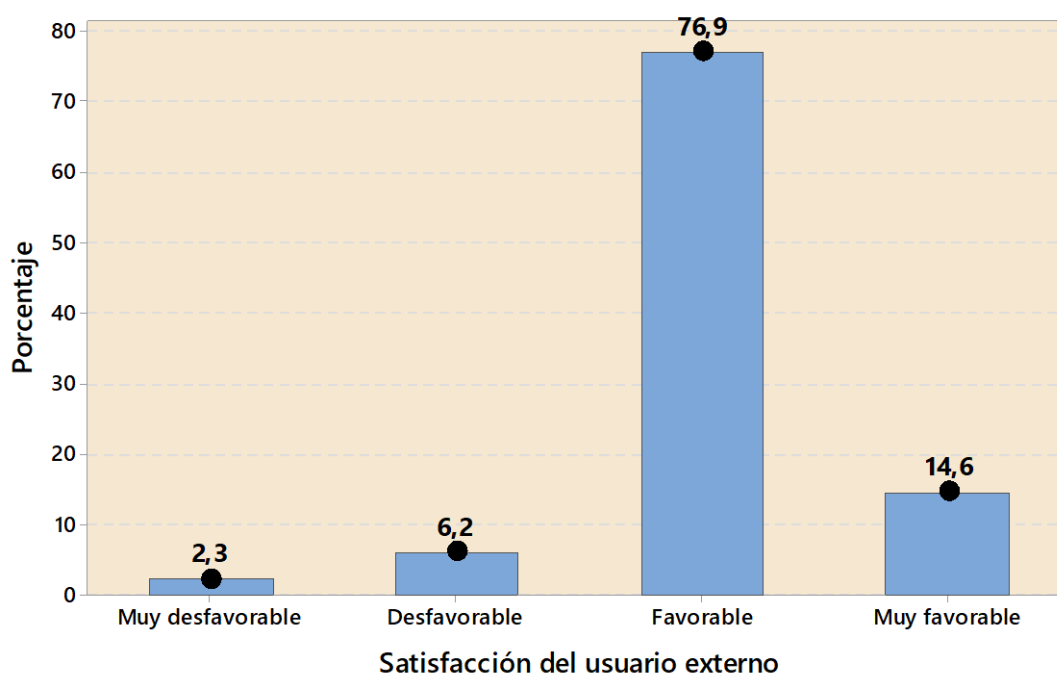


Gráfico 4. Diagrama de la satisfacción del usuario externo.

Fuente: Tabla 4.

En la tabla 4 muestra los resultados de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica; el 2,3% (3) de usuarios externos tienen una percepción muy desfavorable, el 6,2% (8) tienen una percepción desfavorable, el 76,9% (100) tienen una percepción favorable y el 14,6% (19) tienen una percepción muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable.

Tabla 5. Resultados de las dimensiones satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de la satisfacción del usuario externo	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Fiabilidad	3	2,3	13	10,0	54	41,5	60	46,2	130	100,0
[2] Capacidad de respuesta	3	2,3	13	10,0	78	60,0	36	27,7	130	100,0
[3] Seguridad	6	4,6	22	16,9	37	28,5	65	50,0	130	100,0
[4] Empatía	3	2,3	21	16,2	56	43,1	50	38,5	130	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

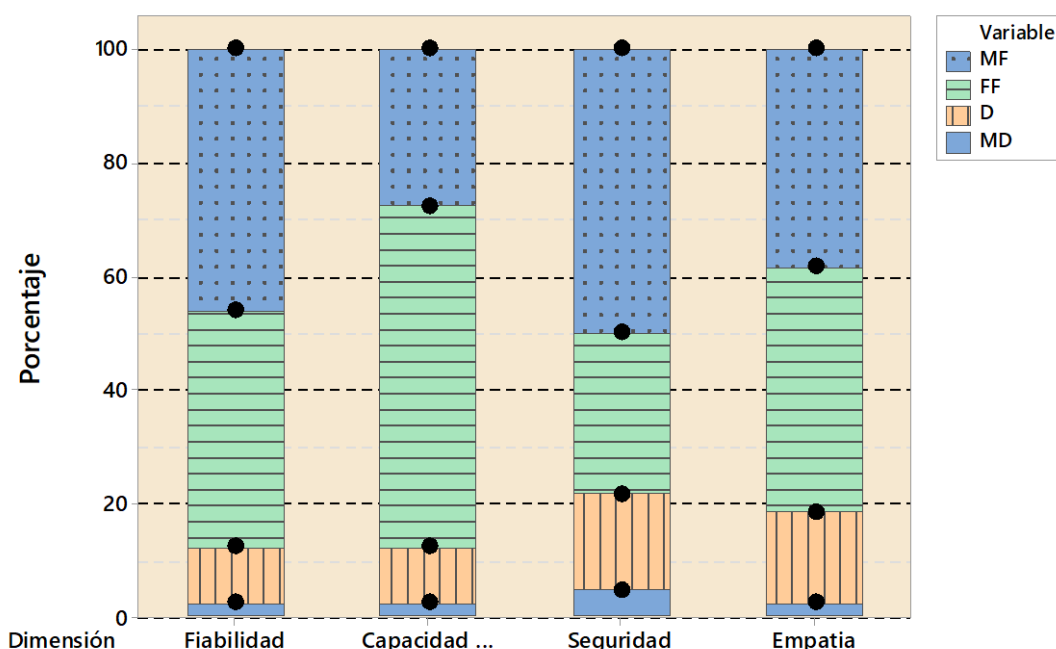


Gráfico 5. Diagrama de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo.

Fuente: Tabla 5.

- [1] *Fiabilidad*: el 2,3% (3) consideran que es muy desfavorable, el 10,0% (13) consideran que es desfavorable, el 41,5% (54) consideran que es favorable y el 46,2% (60) consideran que es muy favorable.
- [2] *Capacidad de respuesta*: el 2,3% (3) considera que es muy desfavorable, el 10,0% (13) consideran que es desfavorable, el 60,0% (78) consideran que es favorable y el 27,7% (36) consideran que es muy favorable.
- [3] *Seguridad*: el 4,6% (6) considera que es muy desfavorable, el 16,9% (22) consideran que es desfavorable, el 28,5% (37) consideran que es favorable y el 50,0% (65) consideran que es muy favorable.

[4] *Empatía*: el 2,3% (3) considera que es muy desfavorable, el 16,2% (21) consideran que es desfavorable, el 43,1% (56) consideran que es favorable y el 38,5% (50) consideran que es muy favorable.

Tabla 6. Resultados del perfil de la satisfacción del usuario externo.

Categorías	f'	%
Nunca	156	10,0
Rara vez	187	12,0
Algunas veces	155	9,9
Frecuentemente	754	48,3
Siempre	308	19,7
Total	1560	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

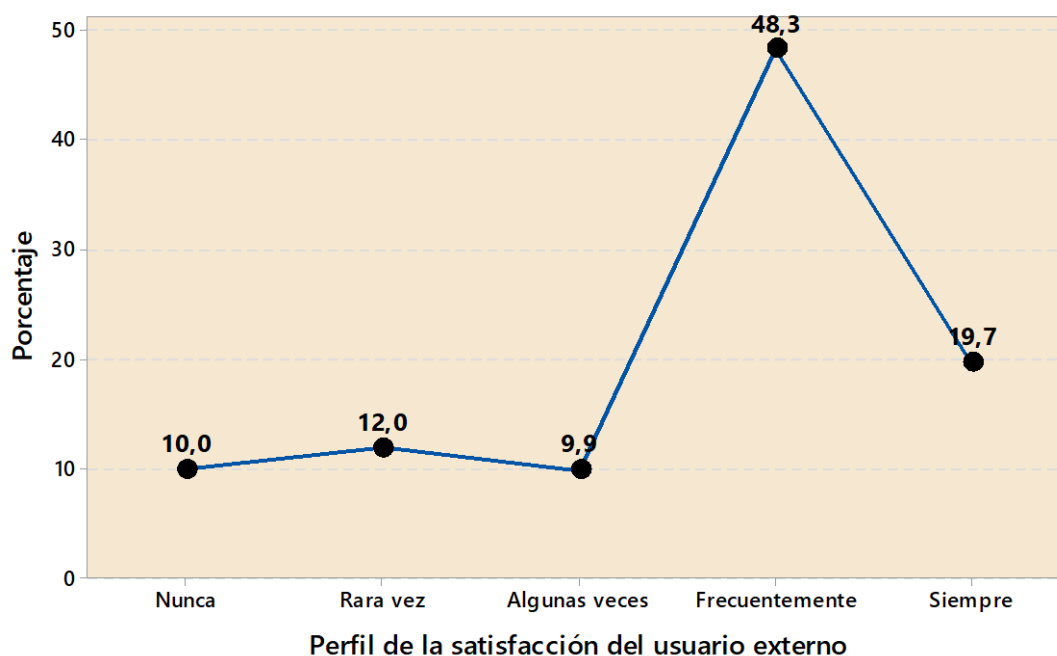


Gráfico 6. Diagrama del perfil de la satisfacción del usuario externo.

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 muestra los resultados del perfil de la satisfacción del usuario externo; el 10,0% de los usuarios externos nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 12,0% manifiestan estar rara vez de acuerdo, el 9,9% algunas veces consideran estar de acuerdo, el 48,3% frecuentemente están de acuerdo y finalmente el 19,7% siempre están de acuerdo.

3.2 RESULTADOS INFERENCIALES

3.2.1 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA ATENCIÓN DE CALIDAD

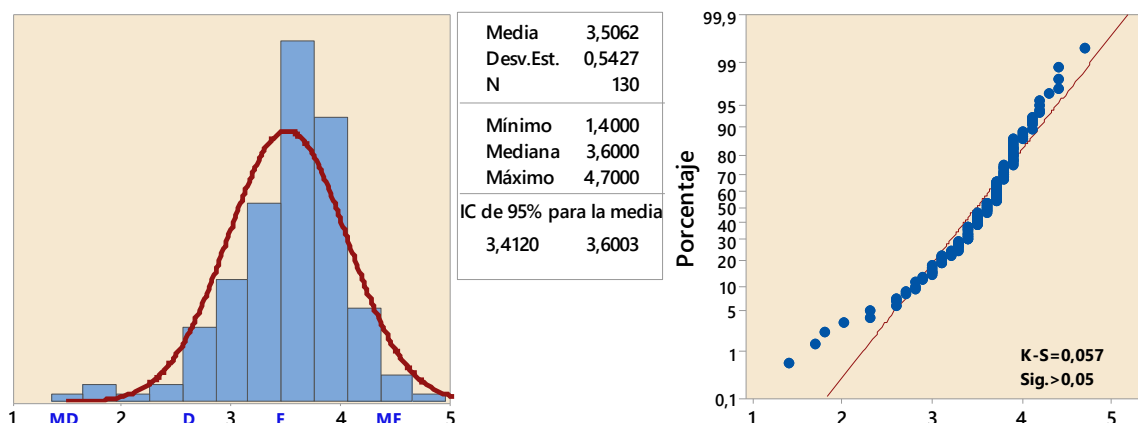


Gráfico 7. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la atención de calidad.

Fuente: Software estadístico.

En el gráfico 7 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *atención de calidad*. Se observa que el valor de la media obtenida es 3,50 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,54 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media. En cuanto a las medidas de posición la puntuación mínima obtenida es 1,4 y la máxima es 4,7 con una mediana de 3,60. El intervalo de confianza generado para la media poblacional al 95% [3,41-3,60]. Por la forma del histograma de frecuencias podemos deducir los datos siguen una distribución normal. Para tener un resultado más contundente utilizamos la prueba de normalidad de K-S de Kolmogorov-Smirnov basado en la máxima desviación de las frecuencias observadas y esperadas acumuladas cuyos resultados de muestran en el mismo gráfico 7 y lo expresamos como:

$$K - S = \max |F_e - F_o| = 0,057$$

Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(K - S > 0,057) > 0,05$$

Por lo que aceptamos el hecho que los datos tienen distribución normal.

3.2.2 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

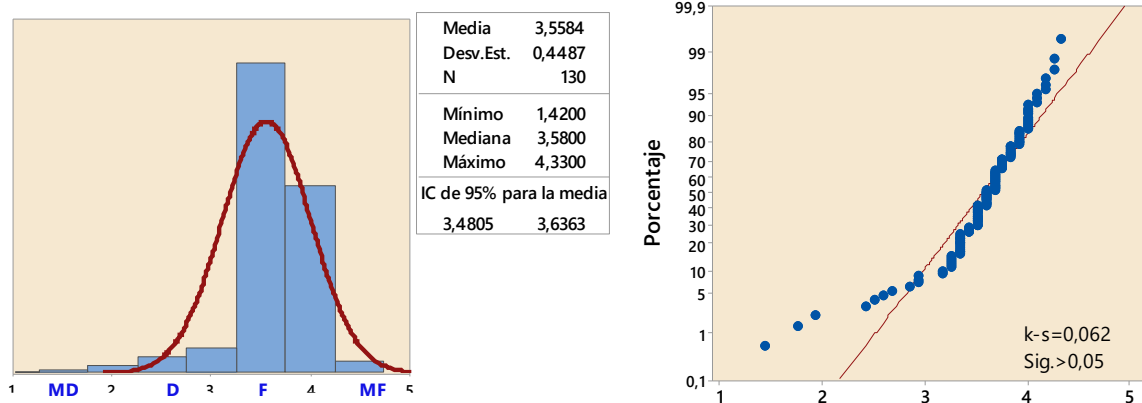


Gráfico 8. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la satisfacción del usuario externo.

Fuente: Software estadístico.

En el gráfico 8 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *satisfacción del usuario externo*. Se observa que el valor de la media obtenida es 3,55 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,44 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media. En cuanto a las medidas de posición la puntuación mínima obtenida es 1,42 y la máxima es 4,33 con una mediana de 3,58. El intervalo de confianza generado para la media poblacional al 95% [3,48-3,63]. Por la forma del histograma de frecuencias podemos deducir los datos siguen una distribución normal. Nuevamente para tener un resultado mas contundente utilizamos la prueba de normalidad de K-S de Kolmogorov-Smirnov basado en la máxima desviación de las frecuencias observadas y esperadas acumuladas cuyos resultados de muestran en el mismo gráfico 7 y lo expresamos como:

$$K - S = \max |F_e - F_o| = 0,062$$

Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(K - S > 0,062) > 0,05$$

Por lo que aceptamos el hecho que los datos tienen distribución normal.

3.2.3 ESTIMACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Teniendo en cuenta que las puntuaciones obtenidas para ambas son normales, además fueron estimadas los intervalos de confianza de las verdaderas medias poblacionales de ambas variables, de acuerdo con Pagano (2010) para determinar la intensidad de la relación se usa la estadística “r” de Pearson definida por:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) : La covarianza de las variables.

S_x : Las desviaciones estándar de la atención de calidad.

S_y : Las desviaciones estándar de la satisfacción del usuario externo.

$$r = \frac{0,212560}{0,5427 \times 0,4487} = 0,87$$

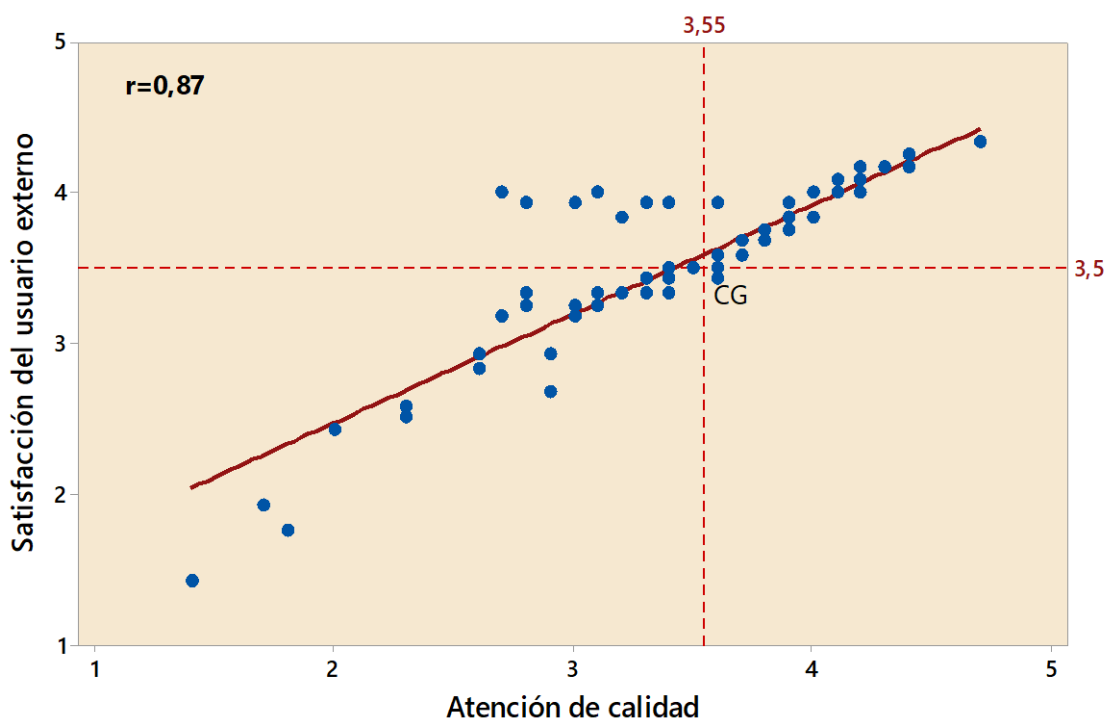


Gráfico 9. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.

Fuente: Software estadístico.

Para la determinación de las relaciones considerando las dimensiones de las variables, tenemos:

$$r_1 = \frac{0,230316}{0,7524 \times 0,4487} = 0,68$$

$$r_2 = \frac{0,195961}{0,69258 \times 0,4487} = 0,63$$

$$r_3 = \frac{0,216972}{0,77558 \times 0,4487} = 0,62$$

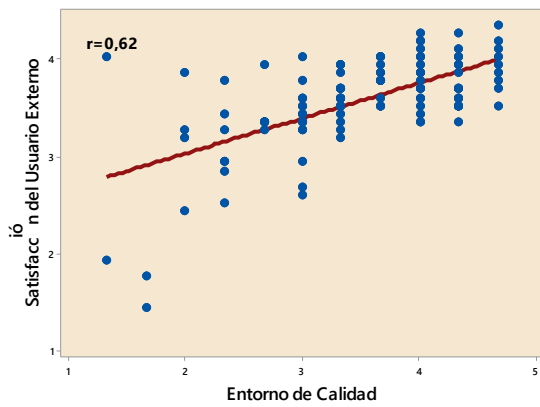
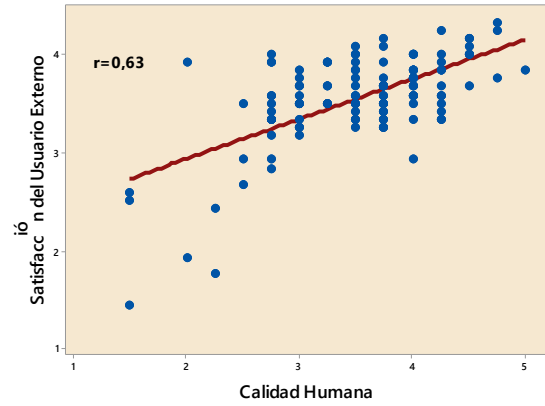
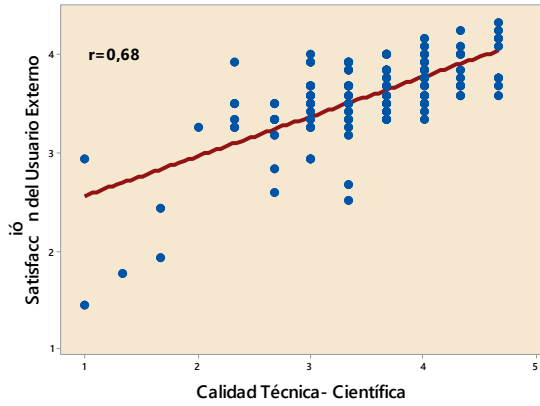


Gráfico 10. Diagrama de dispersión de las puntuaciones según dimensiones.

Fuente: Software estadístico.

Tabla 7. Resultados categóricos de la relación de las variables.

Satisfacción del Usuario Externo	Atención de Calidad								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	3	2,3	-	-	-	-	-	-	3	2,3
Desfavorable	-	-	8	6,2	-	-	-	-	8	6,2
Favorable	-	-	4	3,1	95	73,1	1	0,8	100	76,9
Muy favorable	-	-	1	0,8	1	0,8	17	13,1	19	14,6
Total	3	2,3	13	10,0	96	73,8	18	13,8	130	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

3.3 PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

- **Hipótesis nula (H₀)**

No existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, 2018.

$$\rho_s = 0$$

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Hipótesis alterna (H₁)**

Existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, 2018.

$$\rho_s > 0$$

Considerando un nivel de significancia $\alpha=0,05$ se utilizó la prueba “t” de Student con 128 grados de libertad cuyo valor calculado es:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1-r_s^2)/(n-2)}} = \frac{0,87}{\sqrt{(1-0,87^2)/(130-2)}} = 19$$

El valor calculado lo tabulamos en la gráfica, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ($19 > 1,657$) ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

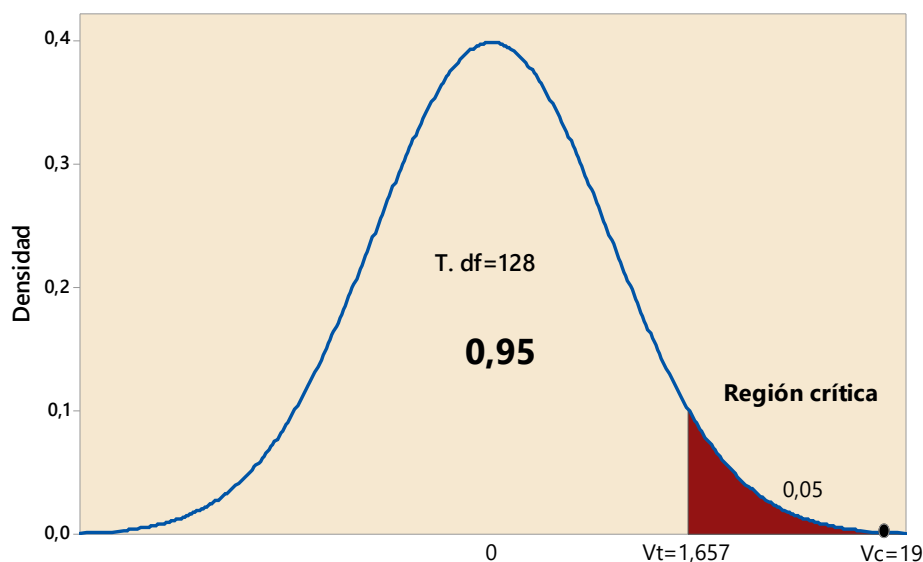


Gráfico 11. Diagrama de densidad para la prueba de hipótesis.
Fuente: Software estadístico.

Concluimos en que Existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, 2018 con un 95% de confianza.

3.4 PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 8. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas.

Dimensiones de la atención de calidad	Estadísticas de la relación con la satisfacción del usuario externo					
	r	n	Vc	Vt	Vt>Vc	Decisión
Calidad técnica - científica	0,68	130	10	1,674	TRUE	Rechaza Ho
Calidad humana	0,63	130	9	1,674	TRUE	Rechaza Ho
Entorno de calidad	0,62	130	9	1,674	TRUE	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico.

a) VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación positiva y significativa entre la Calidad técnica – científica y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad técnica – científica y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,68$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(128)=10$ y el valor crítico de 1,674 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $10 > 1,674$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza.

b) VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación positiva y significativa entre la Calidad humana y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad humana y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,63$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(128)=10$ y el valor crítico de $1,674$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $9 > 1,674$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

c) VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H0):**

No existe una relación positiva y significativa entre el entorno de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre el entorno de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,62$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(128)=10$ y el valor crítico de $1,674$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $9 > 1,674$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

De los resultados se deduce que la correlación entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo en los usuarios externos que acuden a su atención por consulta externa al Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia es del 0,87 que tiene la siguiente interpretación:

- **Signo**, es positivo lo cual nos indica que existe una relación directamente proporcional entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo; es decir, a mayores puntuaciones de la atención de calidad le corresponde mayores puntuaciones de la satisfacción del usuario externo.
- **Intensidad**, considerando el resultado de la estadística “r” de Pearson la intensidad de la relación es 0,87 que es ya próxima a 1 (relación perfecta) tal como se observa en la siguiente gráfica.

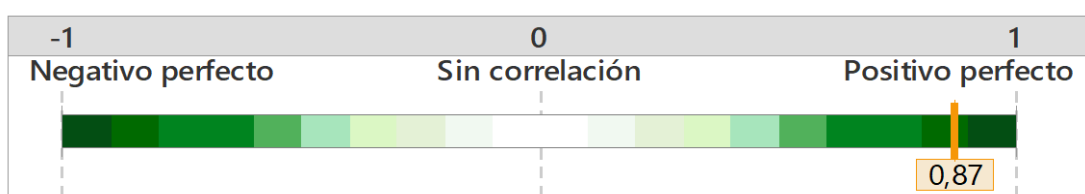


Gráfico 12. Diagrama para la intensidad de la correlación entre las variables.

Fuente: Software estadístico.

- **Tipificación**, el valor de la estadística “r” de Pearson $r=0,87$ lo interpretamos de acuerdo a la clasificación que nos da Hernandez (2014) de esta manera la tipificamos como una correlación *positiva considerable* lo que nos muestra el estrecho vínculo entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo en los usuarios usuarios externos que acuden a su atención.

Tabla 9. Valores para la interpretación del coeficiente de correlación.

-1.00	=	correlación negativa perfecta.
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández. (2014, p. 305)

- **Poder de predicción**, para tal efecto utilizamos la estadística de bondad de ajuste $R^2=0,76$ que indica la proporción que la variable atención de calidad explica las variaciones de la satisfacción del usuario externo.

La prueba de la significancia estadística (hipótesis de investigación) muestra que la correlación obtenida de 0,87 realmente es muy diferente de cero, es decir es significativa al nivel de $\alpha=0,05$.

Por tanto, se tienen las evidencias fundamentales para el cumplimiento del objetivo general de la investigación.

Los resultados al considerar las respectivas categorías tipificadas muestran que efectivamente los usuarios externos cuya percepción es desfavorable en la atención de calidad, también es desfavorable en la satisfacción del usuario externo, siendo el resultado mas evidente que el 73,1% de usuarios consideran que la atención de calidad es favorable y la satisfacción del usuario externo también es favorable.

En general afirmamos que los usuarios externos tienen una percepción favorable de la atención de calidad en el servicio por consulta externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia; de la misma manera su percepción en cuanto a la satisfacción del usuario externo en general es favorable.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la calidad técnica – científica y la satisfacción del usuario externo es de 0,68 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva

media. Es decir, a mejores niveles de calidad técnica – científica le corresponde mejores niveles de satisfacción del usuario externo. Asimismo, el 49,2% de usuarios consideran que la calidad técnica – científica de atención es favorable y el 34,6% la consideran muy favorable. De esta manera se tiene las evidencias para el cumplimiento de primer objetivo específico.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la calidad técnica humana y la satisfacción del usuario externo es de 0,63 que es positiva y también la tipificamos como una correlación positiva media. Es decir, a mejores niveles de calidad humana le corresponde mejores niveles de satisfacción del usuario externo. Asimismo, el 46,9% de usuarios consideran que la calidad humana es favorable y el 33,8% la consideran muy favorable. De esta manera se tiene las evidencias para el cumplimiento de segundo objetivo específico.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre en entorno de calidad y la satisfacción del usuario externo es de 0,62 que es positiva y también la tipificamos como una correlación positiva media. Es decir, a mejores niveles de entorno de calidad le corresponde mejores niveles de satisfacción del usuario externo. Asimismo, el 43,1% de usuarios consideran el entorno de calidad es favorable y el 40,0% la consideran muy favorable. De esta manera se tiene las evidencias para el cumplimiento de tercer objetivo específico.

Los resultados al compararlos con los obtenidos por Acosta (2011) muestra que las tendencias son similares, es decir se valora el desempeño profesional durante la atención a los usuarios, el vínculo establecido entre el profesional de la salud y el destinatario y el servicio brindado por el Hospital Regional de Huancavelica en el periodo 2018.

Con Morales (2009) nuestros resultados se compatibilizan en el sentido que se ha identificado que en general los usuarios están satisfechos con la atención brindada por el Hospital, inclusive dicha satisfacción llega en nuestro caso al 73,8% de casos. Hemos de manifestar que la estructura socio-demográficas de los usuarios externos determinó que existen una equivalencia entre usuarios varones y mujeres, los mismos que provienen de estratos socioeconómicos bajo medio de la localidad de Huancavelica.

En cuanto al estudio de Ninamango (2014) nuestros resultados son mas halagüeños en el sentido que los usuarios de la localidad de Huancavelica tienen mejores niveles de percepción en cuanto a la calidad de servicio.

Al confrontar nuestros resultados a los obtenidos por Cabello (2012) tenemos la certeza que la medición realizada por el instrumento fue la correcta por el hecho que nuestro instrumento fue validado y tiene la confiabilidad desea.

Por último teniendo en cuenta a Córdoba (2007) lo resultados nos abren nuevos espacios para futuras investigaciones, con la introducción de variable como motivación del personal de salud y de los usuarios por la calidad de atención recibida. De esta manera futuras investigaciones han de abordar los múltiples factores que interactúan en el que hacer de las instituciones orientadas a brindar el servicio de salud a los usuarios externos de nuestro país.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *atención de calidad* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,87 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t>19)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 2,3% de los casos la *atención de calidad* es muy desfavorable, en el 10,0% es desfavorable, el 73,8% es favorable y en el 13,8% es muy favorable; asimismo en lo referente a la *satisfacción del usuario externo*, el 2,3% de los casos es muy desfavorable, el 6,2% es desfavorable, el 76,9% es favorable y el 14,6% es muy favorable.
2. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *calidad técnica – científica* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,68 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t>10)=0,0<0,05$ que es significativa. En el 3,8% de los casos la *calidad técnica - científica* es muy desfavorable, el 12,3% es desfavorable, el 49,2% es favorable y en el 34,6% es muy favorable.
3. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *calidad humana* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,63 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t>9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 2,3% de los casos la *calidad humana* es muy desfavorable, el 16,9% es desfavorable, el 46,9% es favorable y en el 33,8% es muy favorable.

4. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre el *entorno de calidad* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,62 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t>9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 3,1% de los casos el *entorno de calidad* es muy desfavorable, el 13,8% es desfavorable, el 43,1% es favorable y el 40,0% es muy favorable.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. Al Hospital Regional de Huancavelica

- Mejorar los procesos de atención al usuario externo, elaborando un programa de mejoramiento continuo de la calidad de atención que conduzca a la reducción de la insatisfacción del usuario durante la consulta externa en el Hospital Regional de Huancavelica.

- Mejorar la calidad de atención de los servicios de consulta externa con enfoque basado a la percepción, aceptación y satisfacción en el usuario mediante las dimensiones de calidad humana, técnica y del entorno de calidad.

- Realizar capacitaciones en Calidad de Atención.

2. Al personal de Salud de Consultorio Externo del Hospital Regional de Huancavelica.

- Se debe realizar una atención de calidad a los usuarios externos, garantizando el cumplimiento de las dimensiones y de esta manera lograr satisfacción en el usuario externo con respecto a la atención en salud recibida.

REFERENCIAS

- Acosta, L., Burrone, M., & et.al. (2011). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, ARGENTINA*. Cordoba - Argentina: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Cabello, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Lima: Revista Médica Heredia. 2012;23(2):88-95.
- Córdova Bonifacio, C. H. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Lima .
- Hernandez, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Ministerio, S. d. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios*. <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUALEMERGENCIA-2014.pdf>.
- Morales Gonzalez, C. (2009). *Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias*. Mistrato Risaralda.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima.
- Parasuraman, A. B., & V., Z. (1994). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. España: Journal of Retailing,.
- PERSONAS, D. G. (2002). *Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima: Ministerio de Salud.
- Polit, H., & Kerlinger, F. (28 de Abril de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de www.oms.org
- Porter, M. (2016). *Situación d elas Empresas en el Perú*. Mexico D.F.: Pearson.
- Ramos, T. (2015). *Satisfaccion del usuario externo*. Lima: autor.
- Romina, G. F. (2014). Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir. En G. F. Romina, *Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir* (págs. 3-4). España.

- Salud, M. d. (2002). *Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Salud*. Lima.
- Salud, M. d. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Imprenta MINSa.
- Sanchez Rodriguez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García"*. Iquitos.
- Tuesta. (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*.

ANEXOS

ANEXO N° 01

ARTICULO CIENTIFICO

1. TITULO:

Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018.

2. AUTORES:

➤ Br. CERRÓN FERNÁNDEZ, Stefany Liliana

Stefany_1_cf@hotmail.com

➤ Br. AGUILAR MELGAREJO, Darcy Daniel

DANY_1780@hotmail.com

3. RESUMEN:

La tesis titulada, "Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018", tuvo el objetivo de determinar la relación entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario, con la finalidad de conocer cuál es el nivel de calidad de la atención mediante el enfoque sistémico de estructura, proceso y resultado y con el único propósito de colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda en consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica. La mencionada investigación tuvo un diseño de investigación no experimental de tipo correlacional, teniendo una muestra de 120 usuarios externo que acuden al Hospital Regional de Huancavelica, reconociendo las variables: Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo, la técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta "Satisfacción del Usuario Externo" y el instrumento cuestionario, las cuales fueron diseñados por los investigadores.

Teniendo como resultado que, de cada 130 usuarios que acuden a Consultorio Externo del Hospital regional, el 2.3% la atención fue muy desfavorable, el 6.2% manifiesta que la atención que recibió en consulta externa es desfavorable, el 76.9% recibió su atención favorable, indicando que estaban satisfechos con la atención recibida y el 14.6% de usuarios recibieron una atención muy favorable.

Existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,87 que se tipifica como una correlación positiva considerable, la probabilidad asociada es $P(t>19) = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha correlación es significativa.

4. PALABRAS CLAVE:

- Atención de Calidad.
- Satisfacción del usuario.
- Usuario Externo.
- Percepción del Usuario.
- Expectativa del Usuario.
- Establecimiento de Salud.
- Empatía.
- Evaluación de Satisfacción del Usuario.

5. ABSTRACT:

The thesis entitled, "Quality Care and User Satisfaction in the External Consultation Service of the Regional Hospital of Huancavelica, Peru - 2018", aimed to determine the relationship between quality care and user satisfaction, with the aim of to know what is the level of quality of care through the systemic approach of structure, process and result and with the sole purpose of collaborating with the improvement of the services provided in outpatient clinics of the Regional Hospital of Huancavelica.

The aforementioned research had a non-experimental correlational research design, having a sample of 120 external users who come to the Regional Hospital of Huancavelica, recognizing the following variables: Quality Care and External User Satisfaction, the technique used for data collection was the survey "External User Satisfaction" and the questionnaire instrument, which were designed by the researchers.

As a result, out of every 130 users who attend the Regional Hospital's Outpatient Clinic, 2.3% received very unfavorable care, 6.2% said that the care they received in the outpatient clinic was unfavorable, 76.9% received favorable care, indicating that they were satisfied with the attention received and 14.6% of users received very favorable attention.

There is a positive and significant relationship between quality care and satisfaction of the external user in the Regional Hospital of Huancavelica, 2018. ($p > 0$). Considering a level of significance $\alpha = 0.05$ and Student's "t" test with 128 degrees of freedom whose calculated value is: 19, being located in the critical region ($19 > 1,657$), finding empirical evidence to reject the hypothesis null and accept the alternative hypothesis.

6. KEYWORDS:

- Quality Care
- User satisfaction

- External User
- User Perception
- User Expectation
- Health Establishment
- Empathy
- User Satisfaction Evaluation

7. INTRODUCCIÓN:

En todo el mundo la atención de calidad en los servicios de salud es un tema muy importante, y cada vez se le da el valor necesario a la opinión de los pacientes por la atención recibida por parte de los profesionales que trabajan en el sector salud, revisando los antecedentes internacionales se han encontrado estudios que aportan evidencia empírica a favor de la relación significativa entre la Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo tales como Acosta (2011) donde se valora el desempeño profesional durante la atención a los usuarios, el vínculo establecido entre el profesional de la salud y el destinatario y el servicio brindado es significativo, Morales (2009) muestra la relación obtenida entre la Atención de Calidad y la Satisfacción del Usuario.

A nivel nacional, Ninamango (2014), en su tesis describió la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna, obteniendo insatisfacción del usuario externo y Córdova (2007), mostro que la correlación es muy baja entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia.

Bajo este contexto dar respuesta al problema general ¿Qué relación existe entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018?. Siendo el objetivo general: Determinar qué relación existe entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018. Para tal efecto se planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre la Atención de calidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.

8. METODOLOGÍA:

El tipo de investigación fue no experimental de tipo correlacional, puesto que la investigación examinará, la relación entre las variables, atención de Calidad y la satisfacción del usuario externo (Sánchez & Reyes, 1996).

Se utilizó la investigación de tipo no experimental, para el marco se utilizó las técnicas encuesta; como instrumentos se utilizó el cuestionario, que fueron validados a través de juicio de expertos con el estadístico alfa de cronbach.

La población fue conformada por 130 usuarios, la elección de la muestra fue a demanda, ya que

el Hospital Regional de Huancavelica no tiene población asignada por ser el único Hospital regional, conformada por usuarios externos que acuden a su atención por consulta externa al Hospital Regional de Huancavelica.

9. RESULTADOS:

Para los resultados de la investigación se consideraron, el nivel de medición de las variables en estudio. De acuerdo con Hernández (2014) los instrumentos contruidos en base a la escala de Likert se tipifican como variables de tipo ordinal. Por tanto, se tiene la siguiente clasificación de las variables: Atención de calidad y Satisfacción del usuario externo, que son de Tipo ordinal.

Por lo tanto, las estadísticas que se utilizaran estarán en función a la tipificación de las variables y el diseño de la investigación, de tal manera que se cumplan los objetivos planteados en la investigación.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas, medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar y los valores extremos, como medidas de posición fundamentalmente la mediana.

Para la parte inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson por tener mejores propiedades en cuanto a las estimaciones y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student. Como herramienta de apoyo se han utilizado los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5.

La población de la presente Investigación fue conformada por 130 usuarios, que acuden a Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, de los cuales: El 2,3% (3) de usuarios externos del Hospital regional consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 10% (13) considera que es favorable, el 73,8% (96) considera que es favorable y el 13,8% (18) considera que es muy favorable. Evidentemente prevaleció el nivel favorable.

Con lo que Respecta a Satisfacción del Usuario Externo el 2,3% (3) de usuarios externos tienen una percepción muy desfavorable, el 6,2% (8) tienen una percepción desfavorable, el 76,9% (100) tienen una percepción favorable y el 14,6% (19) tienen una percepción muy favorable, por lo que los usuarios tuvieron una percepción favorable y finalmente la relación obtenida entre la Atención de Calidad y la Satisfacción del Usuario Externo ya que el valor calculado se ubica en la región crítica ($19 > 1,657$), por lo que se encontró evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que Existe una relación positiva y

significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018 con un 95% de confianza.

10. DISCUSIÓN:

La prueba de la significancia estadística (hipótesis de investigación) muestra que la correlación obtenida de 0,87 realmente es muy diferente de cero, es decir es significativa al nivel de $\alpha=0,05$. Por lo que existe una correlación positiva considerable lo que muestra el estrecho vínculo entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo que acuden a su atención. Por tanto, se tienen las evidencias fundamentales para el cumplimiento del objetivo general de la investigación.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la calidad técnica – científica y la satisfacción del usuario externo es de 0,68 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media. Es decir, a mejores niveles de calidad técnica – científica le corresponde mejores niveles de satisfacción del usuario externo. En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la calidad técnica humana y la satisfacción del usuario externo es de 0,63 que es positiva y también la tipificamos como una correlación positiva media. Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre en entorno de calidad y la satisfacción del usuario externo es de 0,62 que es positiva y también la tipificamos como una correlación positiva media.

Los resultados ya mencionados al compararlos con los obtenidos por Acosta (2011) muestra que las tendencias son similares, es decir se valora el desempeño profesional durante la atención a los usuarios, el vínculo establecido entre el profesional de la salud y el destinatario y el servicio brindado en el Hospital Regional de Huancavelica en el periodo 2018.

Con Morales (2009) nuestros resultados se compatibilizan en el sentido que se ha identificado que en general los usuarios están satisfechos con la atención brindada por el Hospital, inclusive dicha satisfacción llega en nuestro caso al 73,8% de casos. Hemos de manifestar que la estructura socio-demográficas de los usuarios externos determinó que existen una equivalencia entre usuarios varones y mujeres, los mismos que provienen de estratos socioeconómicos bajo medio de la localidad de Huancavelica. Por último teniendo en cuenta a Córdova (2007) lo resultados nos abren nuevos espacios para futuras investigaciones, con la introducción de variable como motivación del personal de salud y de los usuarios por la calidad de atención recibida. De esta manera futuras investigaciones han de abordar los múltiples factores que interactúan en el que hacer de las instituciones orientadas a brindar el servicio de salud a los usuarios externos de nuestro país.

11. CONCLUSIONES:

5. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *atención de calidad* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,87 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t>19)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 2,3% de los casos la *atención de calidad* es muy desfavorable, en el 10,0% es desfavorable, el 73,8% es favorable y en el 13,8% es muy favorable; asimismo en lo referente a la *satisfacción del usuario externo*, el 2,3% de los casos es muy desfavorable, el 6,2% es desfavorable, el 76,9% es favorable y el 14,6% es muy favorable.
6. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *calidad técnica – científica* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,68 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t>10)=0,0<0,05$ que es significativa. En el 3,8% de los casos la *calidad técnica - científica* es muy desfavorable, el 12,3% es desfavorable, el 49,2% es favorable y en el 34,6% es muy favorable.
7. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre la *calidad humana* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,63 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t>9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 2,3% de los casos la *calidad humana* es muy desfavorable, el 16,9% es desfavorable, el 46,9% es favorable y en el 33,8% es muy favorable.
8. Las evidencias han corroborado la existencia de una relación positiva y significativa entre el *entorno de calidad* y la *satisfacción del usuario externo* en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, periodo 2018; la correlación identificada es 0,62 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t>9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 3,1% de los casos el *entorno de calidad* es muy desfavorable, el 13,8% es desfavorable, el 43,1% es favorable y el 40,0% es muy favorable.

12. REFERENCIAS:

- Acosta, L., Burrone, M., & et.al. (2011). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, ARGENTINA*. Cordoba - Argentina: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Cabello, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Lima: Revista Médica Heredia. 2012;23(2):88-95.
- Córdova Bonifacio, C. H. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Lima .
- Hernandez, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Ministerio, S. d. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios*. <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUALEMERGENCIA-2014.pdf>.
- Morales Gonzalez, C. (2009). *Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias*. Mistrato Risaralda.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima.
- Parasuraman, A. B., & V., Z. (1994). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. España: Journal of Retailing,.
- PERSONAS, D. G. (2002). *Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima: Ministerio de Salud.
- Polit, H., & Kerlinger, F. (28 de Abril de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de www.oms.org
- Porter, M. (2016). *Situación d elas Empresas en el Perú*. Mexico D.F.: Pearson.
- Ramos, T. (2015). *Satisfaccion del usuario externo*. Lima: autor.
- Romina, G. F. (2014). Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir. En G. F. Romina, *Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir* (págs. 3-4). España.
- Salud, M. d. (2002). *Encuesta de Satisfaccion del Usuario Externo en Salud*. Lima.
- Salud, M. d. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en os Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Imprenta MINSa.

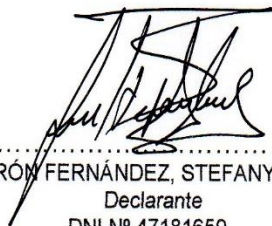
ANEXO N° 02

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, CERRÓN FERNÁNDEZ, Stefany Liliana, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa. Maestría en Gestión de Los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 47181659, con el artículo titulado: "Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría, donde realice sola el artículo científico.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Huancavelica, Agosto del 2018.



.....
CERRÓN FERNÁNDEZ, STEFANY LILIANA
Declarante
DNI N° 47181659


ANEXO N° 02

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, AGUILAR MELGAREJO, Darcy Daniel, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Gestión de Los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 42583290, con el artículo titulado: "Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018", declaro bajo juramento que:

- 6) El artículo pertenece a mi autoría, donde realice sola el artículo científico.
- 7) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 8) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 9) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 10) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Huancavelica, Agosto del 2018.

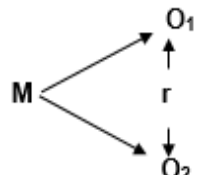

AGUILAR MELGAREJO, DARCY DANIEL
Declarante
DNI N° 42583290

**ANEXO N° 03
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018.

AUTOR(ES):

Br. CERRÓN FERNÁNDEZ, Stefany Liliana
Br. AGUILAR MELGAREJO, Darcy Daniel

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Qué relación que existe entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de	<p>General: Determinar la relación que existe entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, 2018.</p> <p>Específicos: 1. Identificar la relación entre la Calidad Técnica – Científica y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la Atención de calidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	<p>Variable 1 Variable Atención de Calidad.</p> <p>Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo</p>	<p>V1 Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia,</p>	<p>Tipo. No experimental Descriptivo - Correlacional</p>  <p>Dónde: M = Muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación de variables. Población. 200 usuarios externos</p>

<p>Huancavelica, 2018?</p>	<p>Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.</p> <p>2. Identificar la relación entre la Calidad Humana y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.</p> <p>3. Identificar la relación entre el entorno de Calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.</p>			<p>eficiencia y satisfacción del usuario.</p> <p>V2</p> <p>Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.</p>	<p>Muestra. 130 usuarios externos que acuden al Hospital Regional de Huancavelica.</p> <p>Muestreo. Probabilístico.</p> <p>Técnica. Encuesta.</p> <p>Instrumento. Cuestionario.</p>
----------------------------	--	--	--	--	---

ANEXO N° 04

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

	N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL ZACARIAS CORREA VALDIVIA DE HUANCVELICA		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Acompañante <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Femenino <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

ATENCIÓN DE CALIDAD						
		NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTE	SIEMPRE
1	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
2	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
3	El médico le atendió en el horario programado?					
4	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
5	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
6	El médico que lo atendió le inspiró confianza?					
7	El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
8	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
9	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
10	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO						
		NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTE	SIEMPRE
1	El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
3	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
4	La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
5	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
6	La atención para tomarse exámenes radiológicas fue rápida?					
7	La atención en farmacia fue rápido ?					
8	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
9	El médico que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
10	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
11	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos?					
12	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					

ANEXO N° 05

MATRIZ DE VALIDEZ POR CRITERIO DE JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
"Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo"

OBJETIVO: Determinar la de Satisfaccion del Usuario en consulta externa.

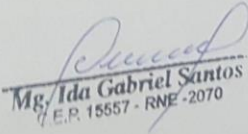
DIRIGIDO A: Usuarios que acuden a consulta externa al Hospital Regional de Huancavelica.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GABRIEL SANTOS, IDA .

GRADO ACADÉMICO DEL MAGISTER EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SAUD.

EVALUADOR: VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


Mg. Ida Gabriel Santos
E.P. 15557 - RNE - 2070

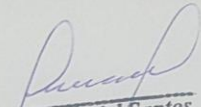
**FIRMA DEL
EVALUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable (1) Atención de Calidad	Calidad Técnica Científica	Eficacia	1,2						✓		✓		✓				
		Eficiencia	3						✓		✓		✓				
	Calidad Humana	Derechos de los Usuarios	4						✓		✓		✓				
		Ética	5,6,7						✓		✓		✓				
	Entorno de Calidad	Ambientación	8,9						✓		✓		✓				
		Limpieza y Privacidad	10						✓		✓		✓				
Variable (2) Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Oportunidad de la atención.	1,2,3						✓		✓		✓				
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de duración de la consulta	4,5,6,7						✓		✓		✓				
	Seguridad	Información, completa oportuna y entendida por el usuario.	8						✓		✓		✓				
		Solución al problema del	9						✓		✓		✓				

	paciente.								✓		✓		✓		✓		
Empatía	Capacidad para entender al paciente.	11							✓		✓		✓		✓		
	Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos	12							✓		✓		✓		✓		


 Mg. Ida Gabriel Santos
 E.P. 15557 - RNE - 2070

 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo"

OBJETIVO: Determinar la de Satisfacción del Usuario en consulta externa.

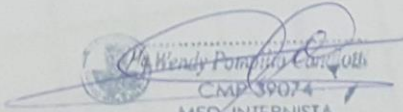
DIRIGIDO A: Usuarios que acuden a consulta externa al Hospital Regional de Huancavelica.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pompilio Candiotti, Wendy

GRADO ACADÉMICO DEL MAGISTER EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

EVALUADOR: VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


Wendy Pompilio Candiotti
CMP 39074
MED. INTERNISTA

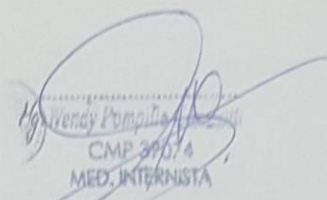
**FIRMA DEL
EVALUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable (1) Atención de Calidad	Calidad Técnica Científica	Eficacia	1,2						X		X		X		X		
		Eficiencia	3						X		X		X		X		
	Calidad Humana	Derechos de los Usuarios	4						X		X		X		X		
		Ética	5,6,7						X		X		X		X		
	Entorno de Calidad	Ambientación	8,9						X		X		X		X		
		Limpieza y Privacidad	10						X		X		X		X		
Variable (2) Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Oportunidad de la atención.	1,2,3						X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de duración de la consulta	4,5,6,7						X		X		X		X		
	Seguridad	Información, completa oportuna y entendida por el usuario.	8						X		X		X		X		

		paciente.							X		X		X		X		
		Capacidad para entender al paciente.	11						X		X		X		X		
	Empatía	Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos	12						X		X		X		X		


 Wendy Pompilio
 CMP 39074
 MED. INTERNISTA

 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de Satisfacción del Usuario "Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo"

OBJETIVO: Determinar la de Satisfacción del Usuario en consulta externa.

DIRIGIDO A: Usuarios que acuden a consulta externa al Hospital Regional de Huancavelica.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TUNQUE SAÑUDO, EDITH

GRADO ACADÉMICO DEL MAGISTER GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

EVALUADOR: VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable (1) Atención de Calidad	Calidad Técnica Científica	Eficacia	1,2								✓		✓		✓		
		Eficiencia	3						✓		✓		✓		✓		
	Calidad Humana	Derechos de los Usuarios	4						✓		✓		✓		✓		
		Ética	5,6,7						✓		✓		✓		✓		
	Entorno de Calidad	Ambientación	8,9						✓		✓		✓		✓		
		Limpieza y Privacidad	10						✓		✓		✓		✓		
Variable (2) Satisfacción del Usuario	Fiabilidad	Oportunidad de la atención.	1,2,3						✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de duración de la consulta	4,5,6,7						✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	Información, completa oportuna y entendida por el usuario.	8						✓		✓		✓		✓		
		Solución al problema del	9						✓		✓		✓		✓		

ANEXO N° 06
BASE DE DATOS

N	Atención de calidad										Satisfacción del usuario externo											
1	2	4	3	4	3	4	3	2	1	1	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4
2	1	1	1	4	4	4	4	2	1	4	2	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	3	4	3	4	4	2	5	5	4	2
4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4	1	4	4	4	1	1	5	4	4
5	4	5	5	1	2	4	4	5	4	2	4	5	5	3	5	1	4	5	4	2	2	3
6	1	4	3	4	2	3	2	4	2	3	1	4	2	4	2	3	5	4	1	5	4	5
7	2	4	2	4	4	4	5	4	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3
8	3	4	4	2	5	4	3	1	4	4	1	5	4	2	3	3	2	4	4	5	4	4
9	2	4	4	5	1	4	1	3	1	2	4	4	1	5	4	2	5	4	3	1	2	3
10	2	4	5	1	4	2	4	4	4	4	5	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	2
11	4	3	1	4	4	1	5	4	5	4	2	2	1	4	5	5	3	4	4	4	5	3
12	5	4	3	4	2	3	2	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3
14	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	1	5	4	3	5	4	4	4	5	4	2
15	2	2	3	1	5	4	5	2	1	3	4	4	2	4	2	5	4	4	2	3	4	1
16	4	5	3	5	4	4	4	3	2	2	5	2	3	4	3	5	2	1	4	5	4	3
17	5	2	4	2	2	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5
18	4	1	4	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2
19	1	4	4	5	2	4	5	5	3	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	1	4	4
20	2	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	1	2
21	4	5	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	4	5	3	1
22	1	5	4	5	1	4	4	2	3	5	5	4	4	3	4	5	2	1	5	2	4	3
23	5	4	4	2	4	5	1	5	4	5	4	4	1	1	5	4	4	4	5	4	4	5
24	5	4	4	5	5	5	5	3	1	2	4	3	4	4	5	2	4	4	5	5	2	4
25	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	5	4	4	4	5	1	4	5	4	2	3	4	1	5	4	4	4	4
27	5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	2	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4

28	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	1	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	2	
29	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	
30	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4		
31	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	3	4	
32	5	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	4	1	3	
33	4	2	4	4	3	1	4	4	1	4	1	5	5	2	4	5	1	2	4	2	3	5	
34	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	1	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	
35	4	4	4	1	2	4	5	1	4	5	1	4	5	4	4	5	1	4	4	3	3	4	
36	4	4	2	2	1	1	2	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	3	1	2	1	1	
37	2	5	5	5	2	2	2	1	4	5	5	3	3	4	4	4	3	2	2	4	1	5	
38	5	2	5	2	5	1	4	5	4	4	4	4	2	1	2	5	4	4	5	3	4	5	
39	4	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	3	5	1	4	4	4	5	3	3	5	
40	3	1	4	1	3	1	1	4	2	3	1	1	4	1	4	1	4	5	2	2	2	4	
41	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	5	2	5	
42	2	4	4	4	1	4	1	2	2	5	2	2	3	1	2	2	4	4	2	4	1	5	
43	5	4	2	4	5	3	4	4	4	2	4	2	3	5	5	4	1	4	5	5	4	1	
44	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	
45	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	
46	3	2	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	2	5	2	5	
47	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	3	1	
48	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
49	3	3	2	4	4	4	5	3	5	1	5	4	5	2	4	3	4	4	1	2	4	2	
50	1	3	4	3	2	4	3	3	5	2	2	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	
51	3	2	1	5	3	5	2	4	1	5	4	2	5	1	3	3	5	5	4	4	1	2	
52	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	
53	4	4	1	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	1	4	1	4	4	4	5	2	
54	4	2	5	3	4	5	5	1	4	4	1	4	5	5	5	2	4	4	4	1	4	4	
55	5	4	4	4	5	1	4	4	4	2	4	4	4	5	1	5	4	3	3	1	4	5	
56	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	
57	4	2	4	4	2	2	3	4	4	5	5	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	
58	2	4	5	5	1	4	5	2	2	5	2	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	1	5

59	2	4	3	4	2	1	4	5	4	4	4	4	2	4	5	3	1	4	4	5	2	2
60	1	4	4	4	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	1
61	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	2	5	4	4	4
62	4	4	5	5	2	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	2
63	5	2	3	5	1	4	5	4	5	1	4	4	2	1	4	5	4	4	3	2	5	4
64	1	1	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	1	4	4	2	4	1	2	4
65	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	1	5	4	4	4	4	1
66	2	1	2	1	1	1	5	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1
67	4	5	1	2	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
68	4	3	5	4	3	5	4	5	1	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
69	3	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	1	1	4	4	4	1	4	4	5
70	2	4	5	4	4	5	1	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	1	5	4	3	4
71	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	1	5	4	3
72	4	2	4	2	2	5	4	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
73	5	3	3	5	4	5	4	2	4	5	4	5	3	2	5	5	1	5	4	4	5	5
74	2	1	1	2	4	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1
75	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4
76	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	2
77	4	5	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	1	4
78	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4
79	4	4	4	5	5	4	2	4	2	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	3	1	4
80	4	4	4	4	3	5	4	2	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
81	4	2	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	1	5	2
82	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	2	4
83	1	5	4	1	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	1	4	4	2	4	1	4
84	4	1	4	4	4	1	4	4	5	4	4	2	3	4	1	4	4	5	4	4	2	5
85	5	4	2	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	2	5
86	1	4	4	1	4	4	1	1	4	2	1	3	3	4	1	4	4	1	4	4	2	4
87	3	4	5	5	2	4	4	4	4	1	4	4	5	4	5	3	2	1	1	5	4	4
88	2	4	4	2	4	2	4	2	3	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2
89	3	4	4	4	4	2	4	5	4	3	5	4	4	4	5	1	4	4	4	4	3	2

90	4	2	4	1	4	5	1	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	1	1
91	3	3	2	4	4	3	4	2	1	5	4	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
92	4	1	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	2	1	5	4	4	3	4
93	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4
94	5	4	3	4	4	1	1	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	2	2	4	4	4
95	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	5	5	4
96	4	4	2	2	2	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5
97	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	3	5	1
98	1	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	2	1	4	4
99	2	3	4	4	3	2	4	2	4	2	4	5	5	4	1	2	4	4	4	5	5	4
100	1	2	4	4	2	4	5	3	3	2	3	1	4	2	4	4	5	2	2	5	5	2
101	1	4	4	4	1	5	3	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2	4	2	4	5
102	2	5	2	4	4	4	2	2	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	1	4
103	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4
104	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3	2	4	5	2	3	5	4	3	2	4	4	4
105	1	4	4	4	1	5	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	1	5	1
106	2	4	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	1	3	5	4
107	2	3	5	4	4	2	4	1	5	2	5	4	3	1	5	1	4	5	4	2	1	5
108	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	2	2	1	3	2	2
109	4	4	4	2	5	4	2	5	4	2	4	5	3	3	5	5	3	2	5	4	4	4
110	4	4	3	4	2	2	4	4	3	1	4	1	4	5	4	2	5	4	2	4	1	4
111	3	4	4	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2
112	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4
113	5	1	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	1	5	3	4	3	4	4	5	4	3
114	4	4	4	5	5	5	4	2	4	1	4	4	3	5	4	5	1	4	4	2	4	5
115	3	4	5	5	4	5	1	2	4	4	4	4	2	5	5	1	4	5	2	4	5	3
116	1	4	2	5	5	1	4	4	4	5	4	2	5	4	4	1	3	4	2	5	4	4
117	4	5	5	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	1	5	4	1	5	4	5	4	4
118	3	1	4	3	1	3	4	2	1	4	4	2	4	1	3	1	4	1	2	5	4	3
119	5	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	5	2	4	2	5	5	4	5	5	4
120	4	1	4	1	4	4	2	4	1	4	4	1	4	5	4	1	4	1	4	2	1	4

121	4	5	1	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	1
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	5	5	4	3	1	5	4	3	4
123	3	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2	2	5
124	2	5	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1	4	5	4	4	3	5
125	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1
126	1	4	4	4	5	2	4	1	4	4	1	4	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4
127	2	4	4	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	3	2	4	5	1	3	5	2	5
128	4	4	2	5	4	4	5	5	2	3	4	5	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4
129	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
130	1	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	2	4	4

ANEXO N° 08
FOTOGRAFIAS







