



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio
del Centro de Salud Bellavista, Sechura 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Br. Luque Ramos, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-0554-2744)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre de quien llevo un recuerdo inolvidable.

A mi esposa y mis hijos que estuvieron presentes en todo momento mientras realizaba la investigación

A mi madre y mis hermanos por su apoyo y confianza en mi esfuerzo por superarme.

Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Maribel Díaz Espinoza, mi asesora de tesis; por sus significativos aportes y orientación en la presente investigación.

A todos aquellos que de alguna u otra forma han hecho posible la ejecución del presente trabajo.

Juan Carlos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 4:00PM del día 02 DE JULIO 2020, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: «CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, SECHURA 2019»; presentado por el bachiller **LUQUE RAMOS JUAN CARLOS**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

APROBADO POR MAYORÍA

En consecuencia, el graduando se encuentra en condición de ser calificado como **APTO** para recibir el grado de **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**.

Piura, 02 DE JULIO 2020

DR. CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR
PRESIDENTE

DRA. DULANTO VARGAS JULISSA AMPARO
SECRETARIA

DRA. DÍAZ ESPINOZA MARIBEL
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Carlos Luque Ramos, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 03680092, con la tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, Sechura 2019.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Piura diciembre de 2019



Br. Juan Carlos Luque Ramos

DNI 03680092

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de Sustentación de Tesis	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	22
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	23
2.2 Operacionalización de variables	24
2.3 Población y muestra y muestreo	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Procedimiento	30
2.6 Métodos de análisis de Datos	30
2.7 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, Sechura-2019	23
Tabla 2	Evaluación de expertos de los instrumentos de calidad de atención	27
Tabla 3	Confiabilidad de los instrumentos calidad de atención y satisfacción del Usuario	28
Tabla 4	Nivel de calidad de atención del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	30
Tabla 5	Nivel de satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	31
Tabla 6	Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	32
Tabla 7	Fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	33
Tabla 8	Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	34
Tabla 9	Seguridad y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	35
Tabla 10	Empatía y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	36
Tabla 11	Elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	37
Tabla 12	Prueba de normalidad de las puntuaciones directas de las variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario	38
Tabla 13	Correlación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario	39
Tabla 14	Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del Servicio de Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	40
Tabla 15	Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de Laboratorio del centro de Salud De Bellavista Sechura 2019	41

Tabla 16	Correlación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de Laboratorio del centro de Salud De Bellavista Sechura 2019	42
Tabla 17	Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de Laboratorio del centro de Salud De Bellavista Sechura 2019	43
Tabla 18	Correlación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de Laboratorio del centro de Salud De Bellavista Sechura 2019	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación gráfica del nivel de calidad de atención del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	31
Figura 2	Representación gráfica del nivel de satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	31
Figura 3	Representación gráfica del cruce de variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	32
Figura 4	Representación gráfica del cruce de la dimensión: Fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	33
Figura 5	Representación gráfica del cruce de la dimensión: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	34
Figura 6	Representación gráfica del cruce de la dimensión: Seguridad y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	35
Figura 7	Representación gráfica del cruce de la dimensión: Empatía y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	36
Figura 8	Representación gráfica del cruce de la dimensión: Elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Bellavista, Sechura 2019	37

RESUMEN

Se empleó un enfoque cuantitativo, una investigación de tipo experimental de tipo descriptivo correlacional en una muestra de 131 usuarios de diferente sexo, aplicándose como instrumento el cuestionario para el recojo de la información en ambas variables, instrumentos que fueron debidamente validados por expertos

De acuerdo a los resultados obtenidos se halló para la correlación entre las dos variables (calidad de atención y satisfacción del usuario) un coeficiente de correlación de Spearman de 0,513 con una significación bilateral significativa al nivel de 0,01, rechazándose la hipótesis nula. De la misma forma se encontró relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario que fue de 0,207*, resultando una correlación baja y significativa al nivel 0,05. Así mismo la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario fue de 0,272**, resultando una correlación baja y significativa al nivel 0,01, El valor de correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario fue de 0,347**, resultando una correlación moderada y significativa al nivel 0,01, el valor de correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario fue de 0,190*, resultando una correlación baja y significativa al nivel 0,05. El valor de correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario fue de 0,275**, resultando una correlación baja, siendo esta significativa al nivel 0,01. En todos los casos se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, eficiencia, fiabilidad, dimensión.

ABSTRACT

The research had the general objective of determining the influence of quality of care on external user satisfaction in the laboratory of the Bellavista health center, Sechura 2019.

A quantitative approach was used, an experimental type research of a correlational descriptive type in a sample of 131 users of different sex, applying the questionnaire to collect information on both variables as instruments, instruments that were duly validated by experts.

According to the results obtained, a Spearman correlation coefficient of 0.513 with significant bilateral significance at the 0.01 level was found for the correlation between the two variables (quality of care and user satisfaction), rejecting the null hypothesis. In the same way, a relationship was found between the reliability dimension and the variable user satisfaction that was 0.207 *, resulting in a low and significant correlation at the 0.05 level. Likewise, the correlation between the response capacity dimension and the user satisfaction variable was 0.272 **, resulting in a low and significant correlation at the 0.01 level. The correlation value between the security dimension and the user satisfaction variable was 0.347 **, resulting in a moderate and significant correlation at the 0.01 level, the correlation value between the empathy dimension and the user satisfaction variable was 0.190 *, resulting in a low and significant correlation at the 0.05 level. The correlation value between the tangible aspects dimension and the user satisfaction variable was 0.275 **, resulting in a low correlation, this being significant at the 0.01 level. In all cases, the null hypothesis was rejected.

Keywords: Satisfaction, Quality, reliability, efficiency, dimension.

I.- INTRODUCCIÓN

La realidad problemática revisada demuestra que en Latinoamérica y el Caribe los ciudadanos se manifiestan cada día más insatisfechos con la calidad de atención en las instituciones sanitarias. En el periodo comprendido del 2006 al 2016 el porcentaje de población insatisfecha cayó del 57% a 41%, obteniendo un valor muy inferior de los valores de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), (implantados en torno al 70%).¹⁴ Actualmente se asume que la calidad y la satisfacción del usuario es un desafío de afrontar la obligación de sustituir sus políticas con la finalidad de mejorar recursos y mejorar la calidad de administración de la calidad global en sus servicios y lograr la satisfacción del cliente, aspecto que está muy enlazado con las expectativas del usuario y el estímulo propio como un factor importante en alcanzar la satisfacción del mismo.¹

Los servicios de atención a los usuarios en salud, son cada día más significativos debido a la magnitud de usuarios que desean lograr atención, sin embargo, el avance de tecnología, técnicas o estrategias para atenderlos no se logran insertar como procesos en los establecimientos a nivel mundial, solo algunos países demuestran tener accesibilidad a la atención médica desde otros medios que no sean el apersonarse a los centros de salud y complementar la adecuada atención física del paciente. Ello conlleva a que los usuarios finalmente señalen que hay indicadores favorables para calificar al servicio como un servicio de calidad en la atención. Con el propósito de que la calidad garantice las prestaciones de salud en las naciones de Latinoamérica y el Caribe la OPS/OMS a partir del periodo 2013 a 2017 viene desplegando esfuerzos dirigidos a acrecentar la calidad de la prestación y la eficiencia de los servicios sanitarios, así como incrementar la eficacia en la utilización de los bienes utilizables.²

En el Perú los análisis de percepción de calidad en los establecimientos de salud cuentan con porcentajes muy desalentadores, apreciándose que solo 10-30 % de la población atendida manifiesta que recibió una atención de buena calidad y se siente no satisfecha.^{3,4}

A partir del año 2012 el MINSA- PERU realizó un valioso esfuerzo en proveer de los recursos precisos al Seguro Integral de Salud, accediendo a triplicar su asignación del presupuesto en sólo cuatro años esto conllevó a que en forma

progresiva los establecimientos de salud de primer nivel de atención, hospitales y pacientes fuesen reconociendo al SIS como una institución que respalda el financiamiento para la atención de los ciudadanos más pobres, ampliando la cobertura de atención de muy alto costo e iniciando con ello el proceso de rescatar los servicios de salud, a favor de los más desprotegidos.⁵ Asimismo el MINSA ha puesto en marcha estrategias para una apropiada satisfacción del usuario, todas estos actos están direccionados en la colaboración eficaz del personal de los establecimientos de salud, sin embargo los resultados no han sido los mejores y el problema aún continúa, esto ha venido recobrando un superior cuidado en la salud pública siendo catalogada hace más de diez años, uno de los medios de evaluación de los establecimientos de salud en Latinoamérica. Es posible que esto se deba a que los profesionales que atienden en los centros de salud no están capacitados para ejecutar dichos procesos de atención, si a ello se le suma, la poca colaboración del usuario y de otras áreas propias del centro el problema se agudiza, logrando que el usuario califique de mala atención el servicio que se presta en el centro de salud.⁵

Las reformas de modernización de los establecimientos de salud en Perú continúan en el mismo sentido, con el objetivo de mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios, se vienen asumiendo esfuerzos para perfeccionar la administración y la reglamentación de los aspectos procedimentales sanitarios o quirúrgicos en el área de salud. El desafío para las autoridades del sector salud es implementar, de forma triunfante, modelos que fomenten en los profesionales de la salud en perfeccionar las prestaciones sanitarias y a la vez, satisfacer las requerimientos de las personas que asisten por una atención de salud, donde sus expectativas es recibir una atención de calidad en todas sus dimensiones.⁶

La presente investigación se realizará en el laboratorio de la entidad prestadora de salud Bellavista, es un institución del primer nivel de atención sanitaria, donde se ofrece al usuario servicios de atención básicos: componente niño, mujer, gestante, adulto y adulto mayor, cuenta con un horario de atención de 12 horas, se ha podido evidenciar que los usuarios que asisten a este establecimiento registran quejas o reclamos a través del libro de reclamaciones por la demora en la atención, muchas veces no se encuentra al personal en su servicio, el horario no concuerda con las necesidades de la comunidad, como podemos notar existe una insatisfacción del

usuario con respecto al servicio de laboratorio y si se continua con esta problemática seguirán teniendo altos niveles de insatisfacción de los pacientes y como consecuencia de ello el incumplimiento de las metas de atención , indicadores de gestión desfavorables para nuestra meta y por ende recorte de presupuesto a nuestro establecimiento de salud. En nuestro distrito no se han realizado estudios de satisfacción del usuario y calidad de atención en los centros sanitarios de la periferia, de allí el atractivo de emprender este estudio y conocer las dimensiones más influyentes que perciben los pacientes con respecto al dominio de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente, de tal manera que este trabajo de investigación será la base para futuras investigaciones que guiarán al mejoramiento continuo de la calidad sanitaria en la Institución Prestadora de Salud Bellavista. En la actualidad **los** establecimientos de salud de nuestra Región forman parte de un modelo de atención principalmente orientado a lo curativo y teniendo como eje principal a la productividad sobre la calidad. Los resultados del estudio permitirán realizar los cambios precisos al interior de la entidad de salud para perfeccionar la calidad de atención brindada y de esta manera contribuir al ascenso del nivel de satisfacción de los usuarios en todas las instituciones sanitarias de nuestra región.

Respecto a los estudios revisados sobre el tema podemos encontrar estudios internacionales por Silva F. y Meneguetti M. (Brasil 2019) que realizaron la investigación Grado de satisfacción de los usuarios de un hospital universitario cuyo objetivo fue estimar el nivel de satisfacción de los pacientes internados en un nosocomio universitario con respecto a la calidad de atención nosocomial mediante la comparación de tiempos a término y no a plazo, la metodología aplicada fue un estudio transversal realizado en tres áreas de hospitalización con usuarios de 18 a 80 años que pernoctaron en el hospital durante al menos 72 horas. Se aplicó un cuestionario para la descripción sociodemográfica y la escala SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción. La recopilación de la información se produjo en dos períodos: tiempos a término y no a plazo. Se obtuvieron los siguientes resultados: Se entrevistó a trescientos cinco usuarios del servicio entre ambos sexos, con una edad promedio de 46,2 años. Con respecto a las dimensiones que conforman la escala SERVQUAL, se mencionó como hecho empático como aquella con la que los usuarios atendieron durante el período

expresó la mayor insatisfacción ($p = 0.01$). Respecto a la dimensión del servicio, el nivel de satisfacción de los usuarios fue mayor durante el período ($p = 0.01$). Los tangibles, la confiabilidad y la seguridad no mostraron diferencias al comparar los dos períodos examinados. La misma concluyó que los usuarios identificaron una mayor empatía y un mejor servicio a través del periodo de clase, a pesar de ello la indicada apreciación no se evidenció desde lo seguro y confiable con relación al servicio salud brindado.

Se puede evidenciar que los usuarios internados han mostrado empatía durante la hospitalización, con el servicio; pero se ha hecho poco evidente debido a que, la satisfacción del usuario es cambiante, sobre todo en comparación de tiempos, pues un paciente hospitalizado está recibiendo un tratamiento incierto en temporalidad, lo que origina que haya paciente con poco tiempo y con exceso de tiempo hospitalizado.⁷

Anne C Ndu , y Kenneth A Agu (Nigeria 2018) en su investigación Satisfacción del paciente con los servicios en un hospital terciario en el sureste de Nigeria, cuyo objetivo es obtener opiniones de los pacientes sobre los servicios que reciben en un servicio de atención médica ayudan a identificar áreas críticas que pueden necesitar mejoras. Esta encuesta se propuso establecer la satisfacción de los pacientes con la calidad de los servicios generales y específicamente con la actitud del personal y el entorno del hospital, mientras ingresaban en un hospital universitario en Enugu, en el sureste de Nigeria. Este fue un modelo de estudio descriptivo, de corte transversal que utilizó un cuestionario estructurado autoadministrado en 170 pacientes (54% mujeres y 46% varones, entre 20 y 65 años), después de la admisión, seleccionados por muestreo multietapa. El artículo citado nos señala los siguientes resultados: Menos de la mitad (47,3%) de los pacientes estaban satisfechos con la atención de salud recibida al ingreso. Más de la mitad de ellos (51.8%) estaban satisfechos con la limpieza del ambiente del hospital y la forma en que se mantenía el suministro de energía en el hospital (62.4%). Los médicos (90%), las enfermeras (64,1%) y el personal de registros (60,6%) se consideraron corteses y profesionales. La mayoría de los pacientes estaban satisfechos con el nivel de privacidad que se les daba en el transcurso de su estadía en el hospital (67,6%) y con el costo de las investigaciones de laboratorio (51,8%). Dicha investigación concluye con lo siguiente: A pesar de que más del 50

% de los pacientes encuestados están satisfechos con algunos aspectos específicos de los servicios prestados durante el ingreso, los que están satisfechos con la experiencia general fueron menos de la mitad. Por lo tanto, las encuestas periódicas de satisfacción del paciente deben institucionalizarse en esta instalación para proporcionar retroalimentación para la mejora continua de la calidad. Estos resultados demuestran que el paciente es el elemento significativo para poder brindar información mediante retroalimentación del proceso de atención, y posteriormente planificar de manera acertada entre todas las áreas de atención un plan de satisfacción del paciente, sin desestimar que cada área usuaria de hospitalización puede ser específica en la apreciación de calidad de atención, pues se interaccionan siempre con personas pero en grado de profesionalización diferente.⁸

Arbeláez G. y Mendoza P.(Ecuador 2017) realizaron la investigación “Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud del Ecuador” se planteó como objetivo establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo, para ello se llevó a cabo un estudio transversal, de correlación en el Distrito 17D09 del Ecuador, participaron para este estudio nueve directores de entidades sanitarias salud y 652 clientes externos, el estudio se realizó por muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, cuestionarios válidos: SERVQUAL modificado de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión, consentimiento informado, análisis estadístico en sistemas SPSS V20, Excel. Como resultado se encontró que el 56% de la gestión directoral fue regular, el 44% satisfactoria, el 89% de los encuestados externos mostró insatisfacción en el nivel moderado. 100% de los encuestados señaló como experiencia una mala calidad de atención. La correlación entre gestión e insatisfacción fue negativa débil (-0,28 y 0-0,16), pasivo débil (0,31) y negativo fuerte (-0,52 y -0,70) En el presente estudio concluimos de que existió una relación positiva directa con significación entre la gestión no adecuada y la satisfacción del usuario. Este estudio demuestra que quien dirige la gestión de un centro de salud debe de planificar estratégicamente, tener un grado de interrelación personal optimo a mejor, poseer capacidades de liderazgo, dar solución a la problemática que se presente como consecuencia de mala atención del usuario o de deficiencias en esta atención. Ello conllevaría a que

el personal del centro de salud así como el usuario que percibe una gestión transparente pueda calificar positivamente dicha gestión.⁹

Respecto a los estudios a nivel nacional: Urrutia M., (Perú 2017) en su indicado trabajo de investigación titulado Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 se sostuvo como objetivo general establecer la relación existente entre los niveles de satisfacción del usuario externo y la calidad para atender a los pacientes en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017. El presente estudio se enmarca en el plano cuantitativo, empleándose el método deductivo e hipotético siendo la investigación de tipo básica, el nivel de investigación fue descriptiva, de tipo correlacional, y su diseño corresponde al no experimental, se empleó muestreo probabilístico, se aplicó en una muestra de 123 individuos externos. El cuestionario empleado fue SERVQUAL modificado, empleando escala de Likert, instrumento validado por el Ministerio de Salud. Se empleó el estadístico Rho de Spearman en la determinación de la correlación. Se halló relación directa, positiva con significancia entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención. El valor $p=0,000<0,001$. Además el valor r fue de 0,782. A través de 22 Ítems se analizó cada variable. La confiabilidad para el cuestionario satisfacción del usuario externo fue de 0,870 y 0,84 para la calidad de atención.

Es posible que la satisfacción del usuario externo se materializa en la forma en que el percibe como se han organizado los servicios, y como le resuelven una necesidad de atención como tal, dependiendo de ello califica mediante su expectativa su satisfacción o no. Es por ello que, los centros de salud deben de promover periódicamente una evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo, sin descuidar la implementación de acciones para continuar la mejora de calidad en los establecimientos de salud.¹⁰

Izquierdo G, Sosa, L. (Tumbes 2017) Desarrollaron el siguiente estudio: Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo Tumbes, 2016. El estudio se propuso establecer el nivel de satisfacción del usuario de sexo femenino que se atendieron en el Servicio de Obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo Tumbes, septiembre-noviembre 2016. La investigación fue descriptiva, transversal, la población estudiada fue de 233 pacientes sometidos al criterio inclusivo y exclusivo. Se empleó el método de

la encuesta y el instrumento fue la entrevista directa, validada por el MINSA. Se seleccionó el servicio de Obstetricia (Emergencia y Hospitalización). Fueron 22 los ítems aplicados distribuidos en cinco dimensiones, entre los resultados tenemos: El 47% de usuarios estuvieron satisfechos, el 47,8% tienen capacidad de respuesta, el 41,95% muestra empatía y 17% aspectos tangibles, propuesta por SERVQUAL, EL 62.2% mostró insatisfacción, este último debe mejorar (>del 60%), atendidos el servicio de emergencia 57,5% se orienta a lograr la mejora (40-60%). Es así que el nivel satisfacción de los usuarios atendidos es de 38% y el 61,85% son usuarios insatisfechos.¹¹

Chunga C. (23) Piura 2019 En la presente investigación denominada Nivel de satisfacción y atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el Centro de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019. El objetivo del estudio fue establecer el grado de satisfacción y su relación con la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el Centro de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019. Esta investigación se consideró cuantitativa, su método fue descriptivo transversal. El muestreo fue de tipo aleatorio simple y se compuso por 110 mamás usuarias del consultorio CRED, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para el recojo de información, este estuvo conformado por 20 ítems. Como resultado se encontró que el 57.3% sostiene niveles altos de satisfacción, el 40.9% señala un nivel medio de satisfacción y 1.8% niveles bajos de satisfacción. Al estimar niveles superiores de satisfacción en las madres sujetos de estudio tienen que ver con la presencia técnico-científico, Se determina que el 70% presenta nivel de satisfacción alto, el 29.1% un nivel de satisfacción medio y el 0.9% un nivel de satisfacción bajo. La situación correspondiente a la dimensión humana originan satisfacción en el 50.9% de mamás, al poseer una categoría alta, en tanto, el 47.3% y 1.8% demuestran un nivel de satisfacción media o baja. El ambiente produce categorías de satisfacción del 48.2% está en un nivel alto de satisfacción, el 46.4% se encuentra en una categoría de satisfacción media y el 5.5% manifiesta una satisfacción de nivel bajo. Concluyendo que las mamás usuarias del Consultorio CRED, señalan tener un alto nivel de satisfacción con relación a la atención personalizada de enfermería, obedeciendo con el modelo de satisfacción conforme

en la escala de Likert empleado en el presente estudio desarrollado en una entidad de salud de Piura.¹²

Respecto a los estudios a nivel local Mansilla M y Cruz J. (Perú 2017) realizaron el siguiente estudio Calidad de atención médica en el consultorio externo, del Hospital I Miguel Cruzado Vera ESSALUD - Paita, marzo 2017. El objetivo planteado fue establecer la calidad de la atención médica, en el consultorio externo del Hospital I Miguel Cruzado Vera EsSalud – Paita, marzo 2017. El diseño estadístico del estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo transversal. La cuantificación de la calidad de atención en el consultorio externo se llevó a cabo a través de la encuesta modificada que cuantifica la calidad acorde a sus usuarios. El muestreo empleado se determinó a conveniencia del investigador y se encontró compuesta por 243 usuarios externos asegurados. La calidad del servicio, se consiguió a través de la utilización de 25 preguntas haciendo un total de 75 puntos, que se categorizó en tres niveles. El desarrollo de información se efectuó de acuerdo a las tres dimensiones (Técnica, infraestructura-entorno e Interpersonal) con la finalidad de determinar el nivel de calidad de la consulta por consultorio externo. Se obtuvo como resultado que más del 50 % de los encuestados indicaron que Siempre o A veces la historia clínica es llevada oportunamente al consultorio médico (82%); La dimensión infraestructura-entorno presenta un 56.4% de aprobación de nivel de calidad Buena, superior a la dimensión interpersonal con 47.3% y muy superior a la dimensión técnica con 41.2% y La dimensión interpersonal posee un 47.3% que se encuentra en un nivel de calidad bueno. La conclusión fue que la calidad de atención médica en el consultorio externo, está en un nivel bueno el 45%, señaló que la calidad de atención médica en el consultorio externo, está en un nivel regular, y el 7% que aseveró que la calidad de atención médica en el consultorio externo, está en un nivel malo. Se encuentra una relación directa entre las variables Dimensión técnica e Interpersonal, entre las variables Dimensión técnica e Infraestructura - entorno y entre las variables Dimensión Interpersonal e Infraestructura - entorno, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.972, 0.896 y 0.976, correspondientemente.¹³

Coveñas Chiroque, Danny Arthur (Perú 2019) En su estudio denominado: Grado de satisfacción y cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa

Rosa II – 2, febrero 2019. El principal objetivo fue establecer el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina. Se diseñó un estudio cuantitativo de corte transversal, tipo descriptivo, prospectivo, la muestra en estudio fue escogida ocupando a la población de estudio al 100 % constituida por 55 usuarios en alta de los servicios de Cirugía y Medicina correspondiente al mes de Febrero del presente año, a este grupo de pacientes se les aplicó un formulario titulado CARE-Q que estimó la satisfacción de los cuidados de enfermería conforme sus seis dimensiones. Se estableció que la investigación deja con certeza que, el 25.5% de los pacientes en alta se hallaban satisfechos. La mayor parte de los pacientes estudiados, 69.1% se hallaron en el nivel medio de satisfacción, en tanto el 5.5%, se manifiesta totalmente insatisfecho. En relación a las dimensiones; la accesibilidad del servicio, el 45.5% se consideran totalmente satisfechos, 41.8% en un nivel de satisfacción media y el 12.7% están no satisfechos, con relación a la dimensión explica y facilita el 78.2% está en un nivel medio de satisfacción, el 16.4% señala estar no satisfecho y el 5.5% satisfecho con respecto a la dimensión confort, el 66.7% se encuentra en un nivel medio de satisfacción, el 29.6% satisfecho y el 3.7% permanece insatisfecho, respecto a la dimensión se anticipa, el 63.6% se halla medianamente satisfecho, el 23.6% satisfecho y el 12.7% manifiesta estar insatisfecho, en la quinta dimensión relación de confianza el 74.5% permanece medianamente satisfecho, el 14.5% satisfecho, y el 10.9% insatisfecho, en la última dimensión monitorea y hace seguimiento el 52.7% se halla medianamente satisfecho, el 47.3% satisfecho y no se encontró insatisfacción 0%. La conclusión determinó que el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de usuarios al alta de los servicios de Cirugía y Medicina mientras se encontraba hospitalizado fue medianamente satisfecho 69.1%.¹⁴

El estudio demuestra que siempre existe un porcentaje de usuarios insatisfechos, frente a cualquier dimensión que se estudie, esto es debido a la diferente naturaleza de capacidad de respuesta al usuario que no es la misma cada día ni en espacio ni en tiempo. La expectativa general del usuario y su percepción referente al servicio que se le presta es la brecha que hay que disminuir para que el usuario perciba calidad de un servicio.

En cuanto a los fundamentos teóricos de la investigación iniciaremos explicando la primera variable denominada Calidad de Atención. En la literatura nacional e internacional existen diversos puntos de vista, diferentes posturas y perspectivas en cuanto a la calidad sanitaria refiere. La calidad es un aspecto fenomenológico que es constante y logra vigencia en el campo investigatorio en diferentes contextos. La calidad es un concepto en constante evolución, afecta a todos los actuantes del sistema de salud y a todos los procesos de una organización. Cuando el producto de una institución es un servicio, la calidad se considera principalmente. La calidad de la atención en salud puede ser fácil de comprender, pero difícil de definir debido a las diferentes percepciones que se pueden tener, desde la percepción del paciente, del médico o de la parte administrativa de una institución de salud.¹⁵

Según el Diccionario de la Real Academia Española conceptualiza la calidad como “Propiedad o conglomerado de pertenencias esenciales sobre algún aspecto, que juzga su valor.”¹⁶

El Dr. Donabedian define calidad al modelo de atención que mejora el confort del usuario posterior de evaluar el balance de pérdidas y ganancias esperadas, considerando el desarrollo de la atención en todas sus dimensiones.^{17, 18}

Según, la Organización Mundial de la Salud (OMS) opina que la atención de salud de alta calidad es la que examina las prioridades de salud de las personas de una manera absoluta y precisa, destinando recursos humanos necesarios de una forma pertinente y tan práctica como el estado actual del conocimiento lo permite.¹⁹

En lo que respecta a la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization (Jcaho) de Estados Unidos de América, la define como: “hacer las cosas correctas y hacerlas bien”²⁰

El Instituto de Medicina de Estados Unidos estima que la calidad es: “el nivel en que los servicios de salud para los usuarios, amplían la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con la situación actual de los conocimientos científicos”⁵

La American Society for Quality Control (ASQC) y la ANS (2001) conceptualiza la calidad como “la sumatoria de las propiedades y características de un producto o servicio recibido que tienen que ver con la facultad para satisfacer una necesidad en concreto”²¹

Parasuraman define la calidad percibida en términos de servicio como “juicio global, o actitud, relacionada con la superioridades de un servicio”⁹ La calidad de la atención es aquella que brinda oportuna atención al usuario según el conocimiento y principios actualizados que satisfacen necesidades de salud y lo expectante el individuo, de quien presta el servicio y de la organización ²⁴

Según Llinás, la calidad en la atención se enmarca cuando se desarrolla toda acción que va dirigida a obtención de la alta calidad de vida de una población, esto se obtiene cuando se posesiona al ser humano significativamente como el elemento principal del proceso, estamos refiriéndonos al usuario. Es decir se debe de orientarse al logro de humanizar la salud.²⁵

El sistema de Gestión de la Calidad, que el Ministerio de Salud del Perú percibe, manifiesta que la calidad, no es sino el conjunto que muestra la característica técnica-científica, humana y material que debe mostrar la atención de salud que recibe el usuario para que su expectativa sea satisfactoria.²⁶

Se destaca la perspectiva de la salud pública, donde nos indica que la calidad implica ofrecer mayores beneficios a la salud, con un mínimo de riesgo, a la suficiente cantidad de personas, considerando los recursos disponibles.²⁶

Parasuraman, señala que la determinación de la calidad de atención de un servicio, a diferencia de la de un producto, está basado en ciertas características diferenciadoras, que se describen a continuación: Intangibilidad: El servicio no se puede verificar antes por el consumidor lo que permite el aseguramiento de la calidad, Heterogeneidad: Los resultados de la prestación de un servicio son muy variables, tanto entre los prestadores como entre los clientes, Inseparabilidad: Basado en la interacción entre el prestador y el cliente.²⁷

Todas estas características nos exigen tener en consideración el sentir de los clientes de los servicios al momento de evaluar su calidad, lo que nos introduce al concepto de “calidad percibida” la misma que tiene características mutidimensionales²⁸

Cada uno de los diferentes actores del sector salud, es decir paciente, prestador, asegurador y/o rector; percibe y concibe de manera muy distinta la calidad de atención. Por lo general lo que más valora el usuario son aquellos aspectos relacionados con el trato, la facilidad para conseguir citas, el tiempo que demora para ser atendido y el tiempo brindado por el médico en la consulta.²⁸

Generalmente es el usuario el que monitorea y en conclusión quien juzga la calidad de todo servicio, así se convierte en fuente de información significativa para todo gestor público que no podría por otros medios. Ello es posible porque el usuario cuando habla de calidad del servicio conjuga en un mismo momento su necesidad como su expectativa.²⁸

La calidad de atención sanitaria es una cualidad básica para el logro de objetivos nacionales en el sector salud. Cuando se experimenta un servicio de atención sanitaria carente de calidad, se atribuye aspectos negativos muy significativos para la población y al sistema sanitario en general. Actualmente la atención sanitaria es medible bajo el aspecto efectivo, eficientemente, mediante la percepción del usuario, de su dolor, de su autonomía, su estado emocional y físico, asimismo a través de su complacencia con los resultados. La Calidad de atención en los servicios de salud no depende de un grupo de trabajadores sino que implica a todos los integrantes de la entidad.²⁹

La definición de calidad que hace suya esta investigación es la que propone el Dr. Avedis Donabedian, donde clasifica tratamiento de la calidad desde el campo de la salud, determinando la calidad en lo técnico-científico, la interrelación médico-paciente, y beneficiario – sistema y la satisfacción del usuario y proveedor.

En cuanto a las dimensiones de la calidad hoy existen diferentes modelos que permite un mejor tratamiento de la calidad en el servicio de atención y cuáles son sus elementos que la integran. Desde cualquier modelo se puede básicamente lograr diseñar instrumentos para medir, como el cuestionario; aspecto que permitirá a los que dirigen el centro de salud, iniciar y continuar periódicamente seguimiento; así como planificar y tomar aspectos correctivos para no cometer desorientaciones y efectivizar todo desempeño.²⁹ Diversos autores expertos en el área sanitaria se refieren a la calidad como el aspecto que es capaz de ser medido desde el resultado obtenido, pero para ello se necesita con bastante precisión instituir toda característica de calidad que se propone lograr su medición. En este sentido, es aplicable el modelo que considera tres factores para promover calidad, estos son el mismo servicio, lo que el usuario recibe como producto, y el entorno o ambiente.³⁰ Por su lado Valarie Zeithaml, Leonard Berry y A. Parasuraman han realizado muchas investigaciones sobre calidad y desarrollaron el Modelo SERVQUAL (Service Quality) designado como el modelo de brechas. Los investigadores

conceptualizan la calidad de atención apreciada como el discernimiento general del usuario acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que nace del comparativo entre las expectativas de los pacientes y sus apreciaciones sobre los efectos del servicio recibido. Para localizar las brechas es preciso ejecutar una evaluación a partir del estudio de las percepciones de los pacientes en conexión con la atención de salud percibido en el que identificaron cinco dimensiones para estimar la calidad de atención en el servicio: (Fiabilidad, Condición de respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibles)²³

En diversas encuestas aplicadas en el área sanitaria del Perú se ha aplicado este instrumento tomando en cuenta las cinco dimensiones antes mencionadas:

La Fiabilidad (F) referida a la facultad de lograr el éxito absoluto del servicio que se ofrece, Es decir que el usuario reciba el prestación que le fue prometida con precisión y seguridad. Calcula la efectividad obteniendo un servicio mediante un procedimiento correcto que obedezca a las expectativas para el que se diseñó. Si no existe la fiabilidad de lo que se produce o presta como servicio se afecta la necesidad. Esta dimensión evalúa que los empleados de la institución muestren una verdadera inclinación en solucionar algún problema del usuario, que la atención se realice por orden de llegada, que exista un registro de información organizado que facilite su búsqueda y esté exento de errores, que se otorgue bien el servicio la primera vez.³⁰

La Condición de respuesta (CR): referida a la disponibilidad de atender al usuario con velocidad y tiempo, para proporcionar servicios rápidos y oportunos ante lo que se demande, es decir responder con calidad y en tiempo prudente. Conocida como la buena intención de asistir al cliente y ofrecer un servicio rápido. Esta dimensión evalúa si la cantidad de trabajadores es suficiente para la atención, que el personal esté dispuesto a ayudar y responder las preguntas de los usuarios, que el trámite para la atención se realice con sencillez y facilidad, que respondan oportunamente las quejas y reclamos.³⁰

La Seguridad (S), basada en potenciar lo que se evalúa de la confianza que a través de actitudes produce el personal; se conoce que esta última guarda relación directa con la prestación del servicio, es aquí donde se logra demostrar conocimientos, aspectos de reserva, cortesía, amabilidad, respeto, consideración, capacidad de comunicación o infundir elementos de confianza. Finalmente es lo que todo usuario

quiere encontrar, donde no se registren peligros, daños ni riesgos. Esta dimensión evalúa la confianza que trasmite el trabajador a sus clientes, que los empleados demuestren amabilidad y confort a los usuarios, que el personal tenga los conocimientos y destreza suficiente para minimizar los riesgos en salud o en todo caso se eviten y sean explicados al usuario, finalmente que el trabajador tenga un contacto personal amistoso con el usuario.³⁰

La Empatía (E), referida a la capacidad de una persona para ubicarse en el lugar de otra, y así lograr el entendimiento y accionar de una atención mejorada acorde a las necesidades del usuario. El empleado de la entidad siempre busca agradar o empatizar con su presencia, para promover la empatía es necesario una comunicación fluida proporcionando afectos de simpatía y comprensión. La empatía marcha bien cuando la atención es personalizada y cuidadosa al cliente para saber escucharlos y mantenerlos informados, contar con horarios convenientes para la atención, Amabilidad y buen trato al usuario, conocimiento de las necesidades propias de los usuarios, y claridad en la orientación a los usuarios en un lenguaje comprensible y por último fácil acceso del servicio brindado³⁰

El Aspecto tangible (T), es la última dimensión que se ha considerado en el estudio y está relacionado con todo elemento físico producto de la interrelación institución-cliente. Aspecto que genera que el usuario perciba una organización. Muchas veces se ve afectada por la relación con toda condición y estado físico de la infraestructura, el equipamiento, material de comunicación, el aseo, la comodidad del usuario y apariencia del trabajador que participa en la atención del servicio. Esta dimensión evalúa si la empresa cuenta con equipos modernos y acondicionados, que las instalaciones físicas sean visualmente atractivas que muestren orden y limpieza, los trabajadores tengan una apariencia pulcra, comodidad de mueblería, camillas, camas clínicas y que los elementos materiales como la señalización, publicidad, folletos y similares sean visualmente atractivos para los usuarios.³¹

Vargas M., y Aldana L. (2018) nos indica que la calidad la podemos considerar tomando en cuatro características: la actitud, la acción, el arte y todo lo referente a las competencias para conseguir el resultado final: La satisfacción del cliente a través del ejemplo y la educación se refiere a las características del producto final que es definido por la misma empresa de acuerdo con las necesidades identificadas en el cliente³²

Otra definición de calidad es simplemente la ausencia de defectos. Sin embargo, los servicios de salud son, en sí, un sistema en el que existen múltiples procesos en un solo suceso, por ejemplo para que se preste atención médica a un paciente, en la consulta externa, es necesario que el paciente acceda a un proceso de atención, que va desde el ingreso y recepción del paciente, hasta la atención médica, y su culminación con la entrega de una receta en farmacia. ¿Dónde se encuentra el producto final en la atención? ¿O el producto a mejorar?³² En los servicios de salud el “cliente” no obtiene un producto tangible como cuando compra algo específico. La producción en los servicios sanitarios se encuentra en la atención misma, que se genera con la interacción profesional de la salud – paciente. Son las series de procesos que intervienen para que se propicie esta atención en las mejores condiciones, las que intervienen y determinan la satisfacción del cliente externo.

La calidad es la habilidad con la que llevan a cabo las actividades en el campo de la salud; la mejor calidad se logra cuando las acciones consiguen el éxito posible, en términos de mayor efecto, menor costo, menor incomodidad. La superación de los servicios de salud, por tanto, tiene los siguientes componentes: estar centrada en el paciente, ser medible, eficaz, accesible, de costo reducido (costo eficaz), adecuación de servicios y calidad técnico científica.³⁵ Los servicios de salud existen para para lograr la satisfacción de las exigencias de salud de los usuarios, de modo que la prestación de servicios debe ser diseñada para su satisfacción. Debemos examinar si cada paso del problema es pertinente a los requerimientos de los clientes y en qué medida se eliminan las condiciones que no conducen a la satisfacción los pacientes y los resultados esperados en relación con estos.³³ La participación de los “clientes” es fundamental ya que se deben establecer las necesidades percibidas por los pacientes y cuáles son los programas ofertados por el sistema, para determinar la congruencia y el grado de satisfacción alcanzable en las poblaciones.³³ En conclusión, la calidad de atención, se percibe como un grupo de acciones que se ejecutan generalmente en los instituciones prestadoras de salud y todo servicio de naturaleza médica que apoye en el proceso de la atención, es aquí que el aspecto técnico y humano coadyuvan a obtener el efecto positivo deseado que corresponda para favorecer al usuario y al proveedor del servicio.³³

Con respecto a la Expectativa del Usuario nos referimos a lo que la persona espera del servicio que recibe de una entidad, se basa en las experiencias que ha vivido el usuario y en su necesidad consciente. Desde aquí se retroalimenta hacia el sistema, generalmente cuando el usuario logra emitir juicios del servicio que recibió. Disponer la expectativa del cliente en cuanto al tiempo de espera que brinda la empresa, esto se logra a través de sus experiencias pasadas y por sus exigencias.³⁴

Con lo referente a la segunda variable: Satisfacción del Usuario tenemos que: La Real Academia Española entre sus definiciones de satisfacción nos dice que es la “razón, acción o modo con que se emplea y se asume la respuesta total de una queja, emoción o razón contraria”, “cumplimiento del gusto³⁵

Según la Norma ISO 9000: “Sistemas de Gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario”, el término “satisfacción del cliente”, es lo que el usuario percibe como nivel de cumplimiento de los requisitos. Se entiende por requisito a la necesidad que implica acciones obligatorias. Es decir la satisfacción del cliente logra definir como, el grado de cumplimiento de necesidades y expectativas del usuario o cliente.³⁶

Para Kotler, la satisfacción es nivel de estado personal de un cliente cuando hace la comparación del rendimiento que logra percibir del producto con lo que esperaba, es decir el aspecto diferenciado entre el rendimiento que percibe y sus expectativas.³⁷

Según Poll y Boekhorst (2007) manifiestan que es una medida que permite la valoración de si la organización que brinda el servicio a clientes, logra el cumplimiento de sus metas principales, es decir si ha ofrecido el servicio de calidad que logre satisfacer al usuario. De ahí se evidencia el juzgamiento través del término efectividad, indicador que refleja hasta donde el servicio logra esas metas desde la percepción del cliente.³⁸

Según D’Elia, G. y Walsh, S. (1986) manifiestan cuatro elementos significativos en las organizaciones:⁴⁵ (1) Las necesidades, entendidas como lo que la persona debe tener (2) Segundo, se refieren al deseo referido a la que la persona personalmente quisiera (3) Tercero, la demanda efectuada, es decir el requerimiento a un servicio específico y, (4) finalmente el uso mismo de lo que se busca.³⁹

Las empresas pueden utilizar diversas herramientas para recabar la retroalimentación del cliente como por ejemplo: 1.- encuestas del mercado total, 2.- encuestas anuales de la satisfacción general, 3.- encuestas transnacionales, 4.- tarjetas de retroalimentación del servicio, 5.- compras en cubiertas (mystery shopping), 6.- retroalimentación no solicitada del cliente, 7.- discusiones en grupos de enfoque y 8.- reseñas del servicio.⁴⁰

La definición que se adopta en el presente estudio es la basada por Kotler en su publicación acerca de Dirección de mercadotecnia: Análisis, planeación y control. Para evaluar la satisfacción, existen diferentes enfoques para estimar la satisfacción de los usuarios, entre ellos podemos mencionar el enfoque cognitivo y el enfoque afectivo.

El Enfoque Cognitivo: Coherente con la valoración de ciertos componentes tales como: los atributos del servicio, confirmación de expectativas y juicios de inquietud, es decir relacionados con el procesamiento consciente de la información, en concordancia con determinados marcos de referencia o comparación. El ser humano es considerado a partir de sus facultades para procesar información y valorar atributos funcionales.⁴¹

Se asume entonces que la satisfacción resultaría a partir del tratamiento cognitivo de la información. Dentro de los principales planteamientos del enfoque cognitivo, tenemos:

El Paradigma de la disconfirmación de expectativas: Es un Modelo planteado por Richard Oliver, evalúa la satisfacción como producto de la comparación entre el resultado percibido y las expectativas, calificando como disconfirmación positiva si el resultado percibido está por encima de las expectativas y disconfirmación negativa si ocurre lo contrario.⁴¹

Y el Paradigma del nivel de comparación: Propuesto por LaTour y Peat, identificaron tres determinantes de comparación para determinar la satisfacción: Expectativas basadas en experiencias previas. Expectativas inducidas por el contexto, Experiencias de otros clientes como punto de referencia. Existen diversas Teorías con respecto a la satisfacción desde el enfoque cognitivo, entre ellas tenemos la Teoría de la Equidad, Propuesta por Homans, se refiere al grado de equidad entre lo que se percibe haber recibido respecto a los demás.⁴²

La satisfacción depende de la comparación costo-beneficio, los usuarios se sentirán satisfechos y se sentirán tratados equitativamente si el costo no supera el beneficio⁴²

Asimismo contamos con la Teoría de la discrepancia del valor percibido, Esta teoría asevera que la satisfacción es una contestación emocional originada en un proceso cognitivo. Las percepciones son comparadas respecto a su valor. Y por último contamos con la Teoría de la atribución causal, donde la satisfacción depende de la valoración de errores y virtudes de los productos y servicios.⁴²

El Enfoque Afectivo: Referido a una cadena de fenómenos de la mente que se relacionan con afectos subjetivos, los cuales se asocian con sentimientos subjetivos, los cuales se asocian a emociones y estados de ánimo. El ser humano es percibido como un ser que busca y experimenta emociones.⁴³

Bagozzi define afecto como “expresión que comprende un conjunto de procesos mentales específicos, introduciendo emociones, estados de ánimos y posiblemente actitudes.”³⁴ Comprender las respuestas afectivas de los usuarios es esencial para analizar la satisfacción. Al recibir un servicio se originan ciertas atribuciones que generan emociones de diferente intensidad en el usuario, ya sean dependientes de su interacción con el proveedor del servicio y/o de su interacción con los factores ambientales, y todas estas emociones experimentadas logran influir en la satisfacción del usuario, y de forma particular en su evaluación del servicio. Incluir los aspectos afectivos dentro del concepto de satisfacción cobra importancia debido a su naturaleza experiencial, por tanto, comprender las respuestas afectivas es esencial al momento de evaluar la satisfacción. Es así que contamos con dos tipos de afectos: ⁴⁴

Afectos Positivos, que representan la dimensión de emocionalidad placentera. “Refleja el momento hasta el cual un ser humano se siente entusiasta, activa, alerta, con alegría y participación satisfactoria”. Un elevado afecto positivo indica satisfacción.⁴⁷ Y los Afectos Negativos que representa la dimensión de emocionalidad displacentera. Refleja una dimensión de distrés subjetivo y contribución desagradable, que incorpora una diversidad de estados emocionales aversivos como disgusto, ira, culpa, miedo y nerviosismo”. Un elevado afecto negativo indica insatisfacción.^{44,45}

Tanto la evaluación de los factores cognitivos como de los factores afectivos contribuyen a la determinación de la satisfacción. Ambos factores suponen aspectos subjetivos susceptibles de variación de cada transacción. La respuesta cognitiva puede preceder a la respuesta afectiva y viceversa. La gama de afectos positivos y negativos (Positive and Negative Afecté Schedule, PANAS) de Watson, Clark y Tellegen, es uno de los instrumentos que más se han utilizado y recomendado para la evaluación de las emociones. Esta escala está constituida por dos sub escalas y cada sub escala presenta 10 descriptores.^{45,46}

Toda herramienta para conocer la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público, y establecer la calidad del mismo es crucial, aunque no necesariamente la gestión de la calidad de un establecimiento desde su planificación debe coincidir con la expectativa del ciudadano, usuario que define la calidad, por ello se habla hoy mucho sobre la calidad programada, la calidad esperada y la calidad percibida, muchas veces muestra independencia de las metas planteadas por la administración o área de gestión de los recursos bienes o servicios.⁴⁷En relación a los planteamientos realizados se formuló el problema general del estudio:1) ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019? Y como problemas específicos: 1) ¿De qué manera se relaciona la Fiabilidad con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019?, 2) ¿De qué manera se relaciona la condición de respuesta en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019?, 3) ¿De qué manera se relaciona la seguridad en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019?, 4) ¿De qué manera se relaciona la empatía en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019?, 5) ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro salud Bellavista. Sechura 2019?

La presente investigación se justificó debido a la expectante demanda de atención en las entidades sanitarias , en los que por parte del usuario se logró percibir cierto grado de insatisfacción que cada vez se acentúa en el usuario del sistema de salud, de allí la justificación del estudio se sustenta en que los resultados se pueden generalizar y además ser incorporados al conocimiento de naturaleza científica, de igual manera permitirá suplir vacíos y la identificación de lo expectante y lo que se percibe de los usuarios que demande los servicios de salud, el nivel de satisfacción general y que elementos vienen causando insatisfacción para luego ser convertidos en oportunidad de mejora de la calidad de atención. Es significativo que el usuario externo contribuya a identificar lo que hace deficiente toda dimensión de calidad de un servicio de salud, esto permite obtener información fiable para aplicar planes de acción y estrategias si como programas que permitirán mejorar los aspectos o elementos que conforman la calidad en prestaciones de salud al usuario externo. La presente investigación aportó diseño, conocimientos, observación, aplicación de un cuestionario valido y confiable que estuvo dirigida al usuario externo del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista y se justificó por su gran aspecto de utilidad en los variados servicios. Así se logró una potencial comparación entre resultados que se obtendrán en diversos subsectores que lo componen. La metodología servirá para otros trabajos relacionados al tema de calidad de atención, satisfacción del usuario o afines, también podrán tener en cuenta los instrumentos utilizados como los cuestionarios, generar nuevos datos que aumente la base de conocimientos para implementar mejoras en una población donde contamos con usuarios bien informados y exigentes, que reclama cada día un mejor y eficiente servicio. Esta investigación logrará una contribución a mejorar la calidad y la satisfacción del usuario, por lo que será de utilidad en cuanto a la resolución de problemas prácticos. Hasta la fecha no se cuenta con ningún estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. La falta de calidad de atención en los servicios de salud en nuestra Región, constituye un problema vigente, tal es así que en el centro de salud de Bellavista se han registrado diferentes quejas y reclamos de los pacientes en el Libro de Reclamaciones, donde manifiestan maltratos mala atención, los refieren a otros lugares afectándoles en su tiempo o simplemente no son atendidos porque no encuentran personal para que los atiendan

La estimación de la satisfacción de los usuarios permitirá clarificar el modo en que experimentan sus emociones en relación con el servicio que reciben y en base a ello diseñar estrategias para fomentar emociones positivas, lo que contribuirá a aumentar su nivel de satisfacción, considerando al usuario como el actor fundamental de los sistemas de salud, por ello la calidad de atención debe dirigirse en desarrollar acciones que ubiquen a la persona en el centro del proceso, es decir humanizar la salud. La información que se recabe del servicio se permitirá mejorar la toma de decisiones, asimismo buscará orientar al servicio de laboratorio para incrementar el nivel de la calidad de atención eficientemente donde los únicos beneficiarios serán los pacientes y los trabajadores del sector salud. El servicio de laboratorio al satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios externos permitirá que éstos puedan acceder a un servicio de calidad sin necesidad de ir a otro Establecimiento de Salud. En la presente investigación se pretendió beneficiar y brindar a la sociedad o usuarios del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista una atención de calidad, así mismo que tanto los trabajadores como los usuarios externos puedan tener un buen nivel de vida, identificar las deficiencias y buscar un servicio que genere satisfacción y el bienestar social.

Para responder a las preguntas de investigación se formuló el siguiente objetivo general: 1) Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019. Y como objetivos específicos: 1) Establecer la relación entre de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019, 2) Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019, 3) Evaluar la relación entre la Seguridad y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019, 4) Analizar la relación entre la Empatía en la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019, 5) Demostrar la relación entre de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

El estudio se planteó la siguiente hipótesis general: 1) Existe relación significativa de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019. Y como hipótesis específicas: 1) La

Fiabilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019., 2) La condición de respuesta se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019, 3) La seguridad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019, 4) La Empatía se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista- Sechura 2019, 5) Los Aspectos tangibles se relacionan significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el Laboratorio del Centro de Salud Bellavista. Sechura 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación empleado fue descriptivo de tipo correlacional, pues se determinó la relación entre las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario. El manejo será cuantitativo.

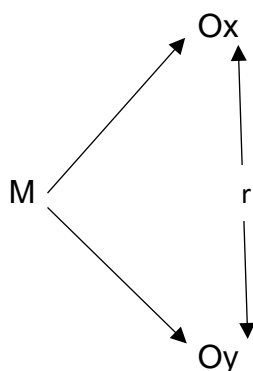
Hernández (2010), nos manifiesta que la investigación correlacional pretende instaurar la asociación existente entre las variables que se estudian, bajo contextos específicos. Lo que quiere decir se intenta la predicción de valores de aproximación de una población o muestra en base a los valores que muestran las variables que se investigan. La investigación es descriptiva pues se medirán características de la variable a través de sus dimensiones mediante un análisis básico. Estos expresaran específicamente como características de las variables en estudio⁴⁸

El diseño del estudio fue descriptivo, pues se detallaron propiedades y toda característica valiosa de cualquier situación problemática analizada. En otras palabras se reveló con precisión las dimensiones de acontecimientos o contextos del problema a investigar.⁴⁸

Diseño de investigación

Fue un diseño no experimental transversal, donde hay ausencia de manipulación de variables de estudio, determinándose los elementos cuantificables que la conformaron desde un entorno específico que luego se analizaron. Los datos recopilados permitieron analizar y describir las variables que se investigaron. Logrando la descripción de las dos variables y estudiar su grado de relación en momento definido⁴⁸

Esquema del diseño:



Dónde:

M : Muestra: Usuarios Externos de Laboratorio

Ox : Calidad de atención.

Oy : Satisfacción del usuario.

r : Relación

2.2 Operacionalización de las variables

Variables

Variable uno: Calidad de Atención

Dimensión:

Fiabilidad

Condición de respuesta

Seguridad

Empatía

Aspecto tangible

Variable dos: Satisfacción del usuario

Dimensión:

Afectos positivos

Afectos negativos

Tabla 1: Operacionalización de las variables Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, Sechura-2019

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad es un modelo de atención que mejora el confort del usuario, después de percibir el balance de pérdidas y ganancias esperadas, considerando el desarrollo de la atención en todas sus dimensiones: Fiabilidad, condición de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles ¹⁷	La calidad de atención se refiere a lo que el cliente percibe del nivel de desempeño de la atención brindada. Se aplicará un cuestionario a los usuarios externos para determinar el nivel de calidad de atención.	<p>Fiabilidad: Facultad de lograr el éxito absoluto del servicio que se ofrece., exento de errores. Tomando en cuenta las siguientes características: Confiabilidad Orientación, y accesibilidad,etc²³</p> <p>Condición de Respuesta: Disponibilidad de atender al usuario con velocidad y tiempo, para proporcionar servicios rápidos y oportunos ante lo que se demande, es decir responder con calidad y en tiempo prudente. Por lo que perciben con facilidad las siguientes características: Servicio Rápido, Tiempo de Espera, Disponibilidad y Responsabilidad²³</p> <p>Seguridad: Basada en potenciar lo que se evalúa de la confianza que a través de actitudes produce el personal, guarda relación muy cercana con la prestación del servicio , es aquí donde se logra demostrar Conocimientos, capacitación, privacidad e infundir elementos de confianza, confianza²³</p> <p>Empatía: Es la habilidad de una persona para ubicarse en el lugar de otra y así lograr el entendimiento y accionar de una atención adecuada sobre las necesidades del usuario. Se considera las siguientes características: Horario de atención, Cortesía, Dedicación, Comprensión, Comunicación²³</p> <p>Aspecto tangible: Está relacionado con todo elemento físico producto de la interrelación institución-cliente. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad²³</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Confiabilidad . Orientación . Accesibilidad . Servicio Rápido .Tiempo de espera . Disponibilidad . Responsabilidad . Capacitación . Confianza . Privacidad . Horario de atención . Comprensión . Cortesía . Dedicación . Apariencia de las instalaciones . Apariencia personal . Comodidad . Equipamiento 	ORDINAL

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La conceptualiza como el nivel de estado personal de un cliente cuando hace la comparación del rendimiento que logra percibir del producto con lo que esperaba, es decir el aspecto diferenciado entre el rendimiento que percibe y sus expectativas ³⁷	Es la expresión de bienestar de los usuarios que experimentan sobre la atención de salud recibida, cuyo resultado saldrá de la diferencia de los afectos Positivos y Negativos. Se aplicará un cuestionario, donde se determinará el nivel de satisfacción de las personas asistidas.	<p>Afectos Positivos: Representa la dimensión de emocionalidad placentera. Es el efecto directo de situaciones de buen trato. Refleja el momento hasta el cual un ser humano se siente atenta, activa, alerta, con estimulada, orgullosa y con interés satisfactorio⁴³</p> <p>Afectos Negativos: Representa la dimensión de emocionalidad displacentera. Efecto directo de situaciones de maltrato. Refleja una dimensión de estrés subjetivo y contribución desagradable, que incorpora una diversidad de estados emocionales aversivos como irritabilidad, tensión, temor, vergüenza, molestia, miedo y culpabilidad⁴³</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Interés . Estimulo . Orgullo . Atención . Irritabilidad . Vergüenza . Molestia . Miedo . Culpabilidad 	ORDINAL

2.3. Población, Muestra y Muestreo

2.3.1. Población

La población se conformó por 200 usuarios externos adultos, que se atendieron hasta el mes de setiembre de 2019 en el Laboratorio del Establecimiento de Salud Bellavista.

2.3.2. Muestra

La muestra se conformó por 131 usuarios externos calculado mediante la siguiente fórmula estadística:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población finita (200)

Z = Nivel de confianza de p (95% → 1.96)

E = Error de muestreo máximo admisible (5%)

p = 0,50 (al porcentaje favorable del 50%)

q = 0,50 (se asume el porcentaje desfavorable del 50%)

Los valores son:

$$n = \frac{(200)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(200 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579} = 131$$

$$n = 131 \text{ usuarios}$$

2.3.3. Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico, quedando conformada la muestra por todo usuario externo que asistió al laboratorio de la institución prestadora de salud Bellavista.

2.3.4.. Criterios para Determinación de población y muestra

a. Criterios de inclusión

Personas de ambos sexos mayores de 18 años asistidos en el servicio de laboratorio del Establecimiento de Salud Bellavista que de manera voluntaria admitieron ser encuestados y autorizaron su consentimiento.

b. Criterios de exclusión

Personas que no cumplimentaron la totalidad de las respuestas del cuestionario.

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

2.4.1. Técnica

La técnica de recolecta de datos que se empleó en el estudio fue la encuesta, que se define como un escrito que el estudioso manifiesta a un conjunto de individuos para obtener información como: percepciones, expectativas, preferencias, actitudes, etc. (Hernández, 2010).

2.4.2. Instrumento

El instrumento de medición que se empleó para el recojo de la información fue el cuestionario, que viene a ser un conjunto de cuestiones planteadas con la finalidad de concebir los datos precisos para llegar a los objetivos. (Hernández, 2010, pg. 71).

Para cuantificar la calidad de atención se elaboró un instrumento compuesto por 19 preguntas acondicionado a una escala ordinal en cinco categorías: 1 (Totalmente en Desacuerdo) 2 (En Desacuerdo) 3 (Indeciso) 4

(De Acuerdo) y 5 (Totalmente de Acuerdo), el cuestionario se conformó por las dimensiones: Fiabilidad (4 ítems: 1, 2, 3, 4); Condición de respuesta (4 ítems: 5, 6, 7, 8); Seguridad (3 ítems: 9, 10, 11); Empatía (4 ítems: 12, 13, 14, 15) y Aspectos tangibles (5 ítems: 15, 16, 17, 18 y 19) (Anexo 1).

Para cuantificar la satisfacción del usuario, se ha establecido un cuestionario de 9 preguntas adaptado a una escala ordinal en cinco categorías: 1 (Totalmente en Desacuerdo) 2 (En Desacuerdo) 3 (Indeciso) 4 (De Acuerdo) y 5 (Totalmente de Acuerdo), el cuestionario estuvo conformado por las dimensiones: Afectos Positivos (ítems: 1, 2, 3, 4), Afectos Negativos (5 ítems: 5, 6, 7, 8 y 9) (Anexo 2).

2.4.3. Validez y Confiabilidad

Validez:

Está referida al grado en que el instrumento de forma real logra medir la variable en estudio. Una técnica usual es la validez de experto o face validity, básicamente está referida a la gradualidad aparente del instrumento para medir una variable en estudio, mediante cotes calificadas. (Hernández, 2010, pg. 204).

Se llevó a cabo la validez de experto, consultándose a tres profesionales expertos quienes sometieron a evaluación los instrumentos, calificándolo mediante criterios en un formato de validación.

Tabla 2

Evaluación de expertos de los instrumentos de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Apellidos y Nombres	Grado Académico	Evaluación
Díaz Espinoza Maribel	Doctora	Aplicable
García Vilela Ciro Adolfo	Magister	Aplicable
Sánchez Vargas Pedro Pablo	Magister	Aplicable

Fuente: Matriz de validación de expertos

Confiabilidad:

Viene a ser el grado en que el instrumento que se aplica provee resultados equivalentes y relacionados en una misma unidad de investigación, generalmente se obtiene, mediante la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach que posee valores fluctuantes entre cero y uno, preferentemente se considera arriba del valor 0,800 un valor confiable. (Hernández, 2010, pg. 208).

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos calidad de atención y satisfacción del usuario

Nombre del instrumento	Alfa de Cronbach	Interpretación
Calidad de atención	0,953	Altamente aceptable
Satisfacción del usuario	0,892	Altamente aceptable

Fuente: Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

2.5. Procedimiento

Para el proceso estadístico de la información y manejo de todo dato se empleó el paquete estadístico SPSS 21.0 para Windows en español y Microsoft Excel. Los datos procesados se presentan en tablas y figuras y se presentaran los respectivos análisis correlacionales.

2.6. Método de Análisis de Datos

Se estructuró de forma estadística la información recolectada del cuestionario, Se emplearon técnicas de análisis estadísticos para el tratamiento de los datos, se empleó la estadística de tipo descriptiva para

presentar frecuencias simples y ponderadas y figuras por variables y dimensiones. Así mismo se empleó la estadística inferencial que permitió presentar los resultados correlacionales de Pearson y R de Spearman, posteriormente se analizaron y discutieron los datos para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Como lo menciona Hernández (2010) se analizan desde el aspecto cuantitativo, cualitativo, o Mixto.

2.7. Aspectos Éticos

Para la ejecución del estudio se solicitó formalmente la aprobación para el desarrollo del estudio en el establecimiento de salud Bellavista., asimismo se tuvo en cuenta la confidencialidad y privacidad del usuario encuestado mediante la aplicación del consentimiento informado. La investigación no implicó un conflicto ni física ni psicológicamente para el sujeto en estudio

III. RESULTADOS

Tabla 4

Nivel de calidad de atención del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Calidad de Atención	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	0	0.0	14	10,7	117	89,3
Capacidad Respuesta	0	0.0	12	9,2	119	90,8
Seguridad	0	0.0	11	8,4	120	91,6
Empatía	0	0.0	14	10,7	117	89,3
Elementos Tangibles	0	0.0	13	9,9	118	90,1
Calidad de Atención	0	0.0	1	0,8	130	99,2

Fuente: Escala de calidad de atención

n=131

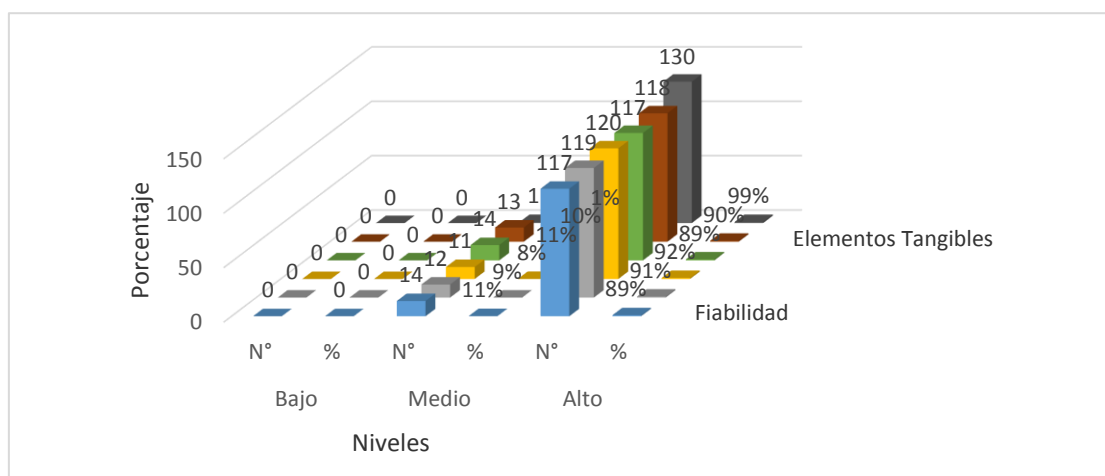


Figura 1: Representación gráfica del nivel de calidad de atención del usuario externo en el laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

Según los resultados de la tabla 1 se encontró que casi el 100 % de los usuarios externos evaluados valoran la atención recibida en el servicio de laboratorio, cumpliendo con la satisfacción y exigencias del mismo, es decir recibieron una atención de calidad. Respecto a las dimensiones de la variable podemos observar que las dimensiones Fiabilidad (89,3%), Capacidad de Respuesta (90,8),

Seguridad (91,6), Empatía (89,3), y Elementos Tangibles (90,1%) se ubicaron en el nivel alto por parte de los usuarios externos del servicio de laboratorio.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Afectos Positivos	0	0.0	29	22.1	102	77.9
Afectos Negativos	40	30.5	90	68.7	1	0.8
SATISFACCION	0	0	115	87.8	16	12,2

Fuente: Escala de satisfacción del usuario externo

n=131

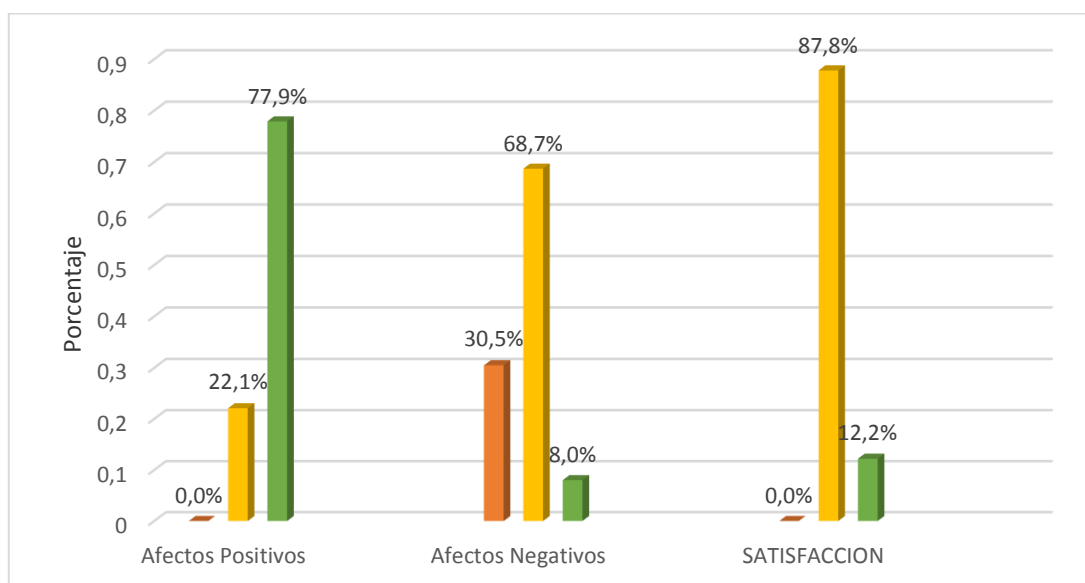


Figura 2: Representación gráfica del nivel de satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

Según los resultados de la Tabla 2 encontramos que el 87.8 % de los usuarios externos mostraron que su satisfacción por la atención recibida en el servicio de laboratorio se ubica en el nivel Medio. Respecto a las dimensiones de la variable

satisfacción del usuario podemos observar que la dimensión afectos positivos (77,9%) se ubica en el nivel alto y la dimensión afectos negativos (68.7%) se ubicó en el nivel medio por parte de los usuarios externos del servicio de laboratorio.

Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Tabla 6

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
Alto	0	0,0	114	87,0	16	12,2	130	99,2
Total	0	0,0	115	87,8	16	12,2	131	100,0

Fuente: Escala de calidad de atención y satisfacción del usuario.

n=131

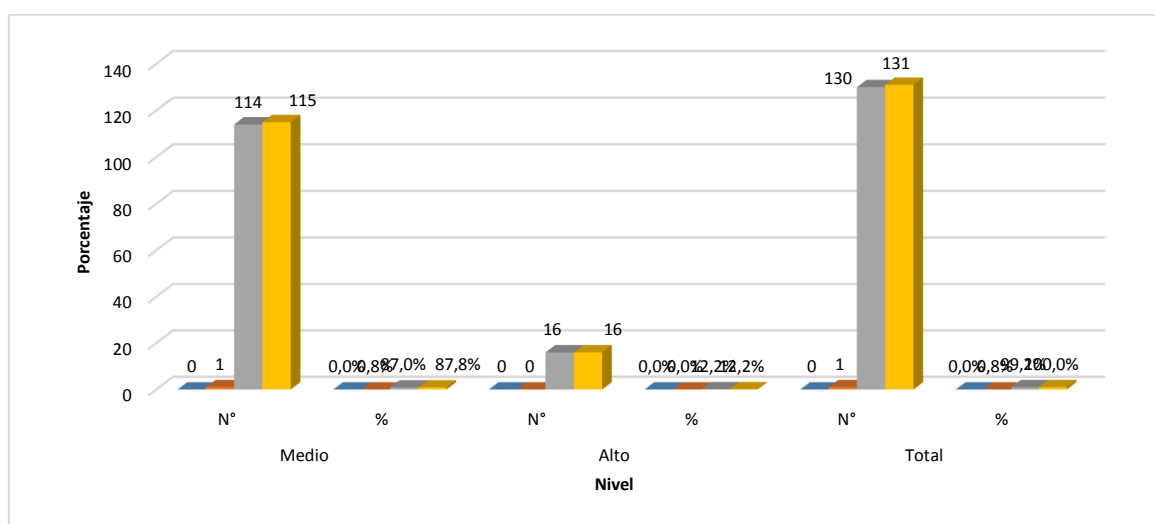


Figura 3: Representación gráfica del cruce de variables: Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo del laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

La tabla 3 presenta el cruce de las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario; se puede observar que el 99,2 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la calidad de atención se encuentra en un nivel alto, de los cuales el 87,0 % manifestaron estar en un nivel medio de satisfacción.

Objetivo Específico 1:

Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Tabla 7

Fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Fiabilidad	Satisfacción del Usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	0	0,0	12	9,2	2	1,5	14	10,7
Alto	0	0,0	103	78,6	14	10,7	117	89,3
Total	0	0,0	115	87,8	16	12,2	131	100,0

Fuente: Escala de fiabilidad y satisfacción del usuario. n=131

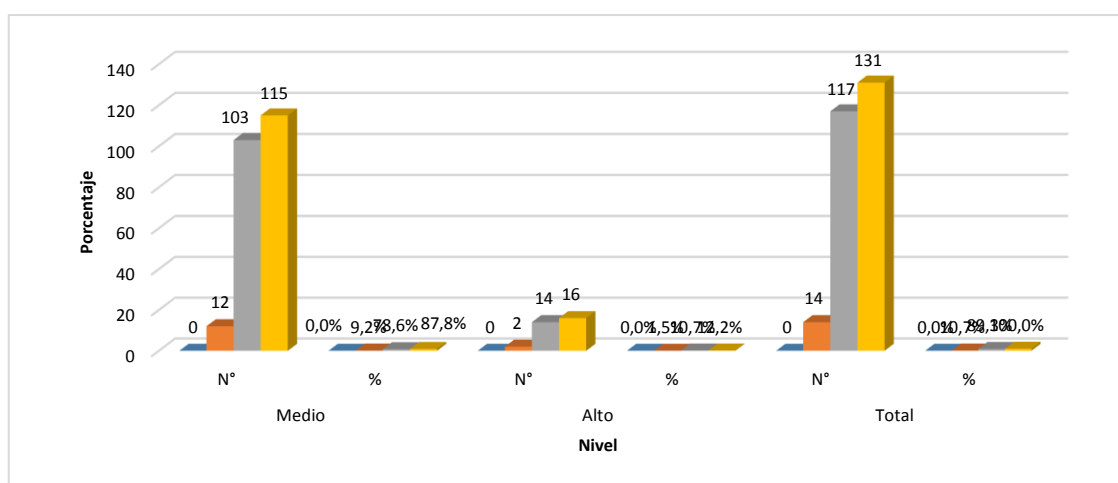


Figura 4: Representación gráfica del cruce de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo del laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

La tabla 4 presenta el cruce de la dimensión Fiabilidad con la satisfacción del usuario externo, se puede observar que el 89.3 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel alto, de los cuales el 78.6 % se ubicó en el nivel medio de satisfacción con respecto a la fiabilidad en el servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista.

Objetivo Específico 2:

Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Tabla 8

Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Capacidad de Respuesta	Satisfacción del Usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0,0	10	7.6	2	1.5	12	9.2
Alto	0	0,0	105	80.2	14	10.7	119	90.8
Total	0	0,0	115	87.8	16	12.2	131	100.0

Fuente: Escala de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. n=131

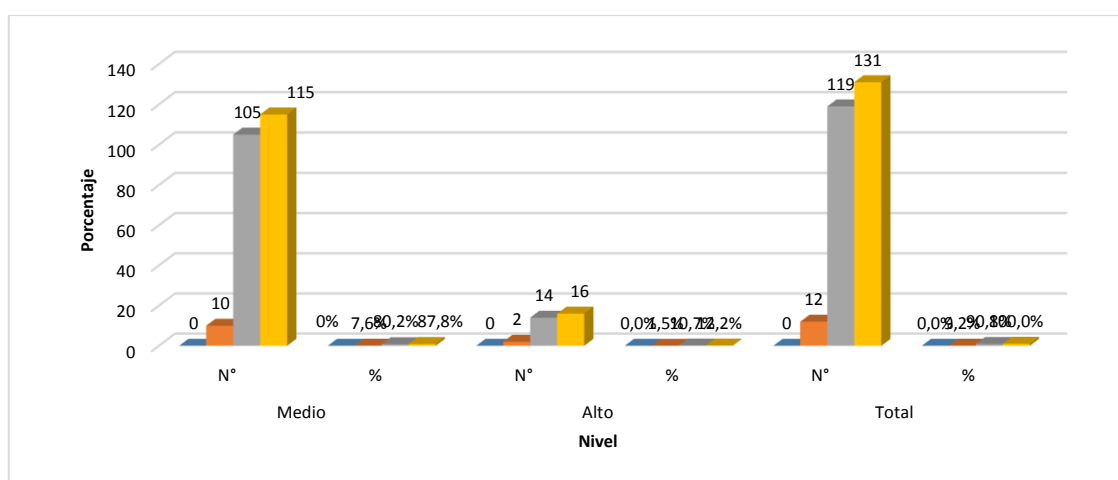


Figura 5: Representación gráfica del cruce de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

La tabla 5 presenta el cruce de la dimensión Capacidad de Respuesta con la satisfacción del usuario externo, se observa que el 90.8 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión Capacidad de Respuesta se encontró en un nivel alto, de los cuales el 80.2 % manifestaron estar satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista.

Objetivo Específico 3:

Evaluar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Tabla 9

Seguridad y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Seguridad	Satisfacción del Usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0,0	10	7.6	1	0.8	11	8.4
Alto	0	0,0	105	80.2	15	11.5	120	91.6
Total	0	0,0	115	87.8	16	12.2	131	100.0

Fuente: Escala de seguridad y satisfacción del usuario. n=131

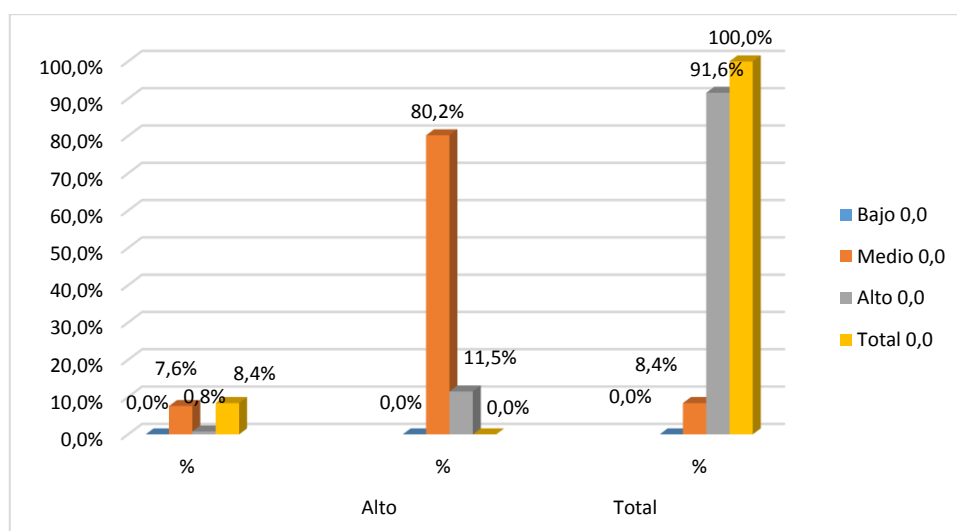


Figura 6: Representación gráfica del cruce de la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

La tabla 6 presenta el cruce de la dimensión Seguridad con la satisfacción del usuario externo, se puede observar que el 91.6 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión seguridad se encuentra en un nivel alto, de los cuales el 80.2 % manifestaron estar satisfechos con la seguridad del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista.

Objetivo Específico 4:

Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Tabla 10

Empatía y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Empatía	Satisfacción del Usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0,0	11	8.4	3	2.3	14	10.7
Alto	0	0,0	104	79.4	13	9.9	117	89.3
Total	0	0,0	115	87.8	16	12.2	131	100

Fuente: Escala de empatía y satisfacción del usuario. n=131

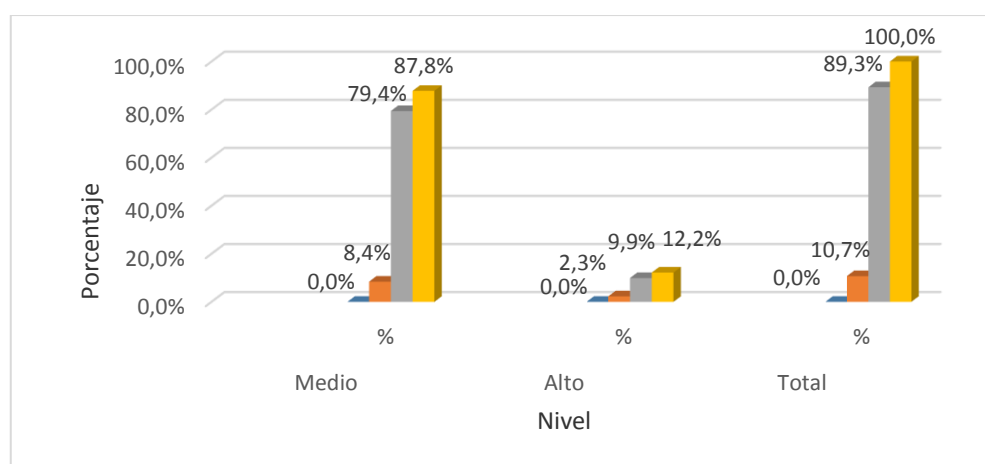


Figura 7: Representación gráfica del cruce de la dimensión Empatía con la satisfacción del usuario externo del laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

La tabla 7 presenta el cruce de la dimensión Empatía con la satisfacción del usuario externo, se puede observar que el 89.3 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión Empatía se encontró en un nivel alto, de los cuales el 79.4 % manifestaron estar satisfechos con la empatía del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista.

Objetivo Específico 5:

Demostrar la relación entre los elementos tangibles en la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Tabla 11

Elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

Elementos Tangibles	Satisfacción del Usuario							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0,0	10	7.6	3	2.3	13	9.9
Alto	0	0,0	105	80.2	13	9.9	118	90.1
Total	0	0,0	115	87.8	16	12.2	131	100

Fuente: Escala de Elementos tangibles y Satisfacción del usuario. n=131

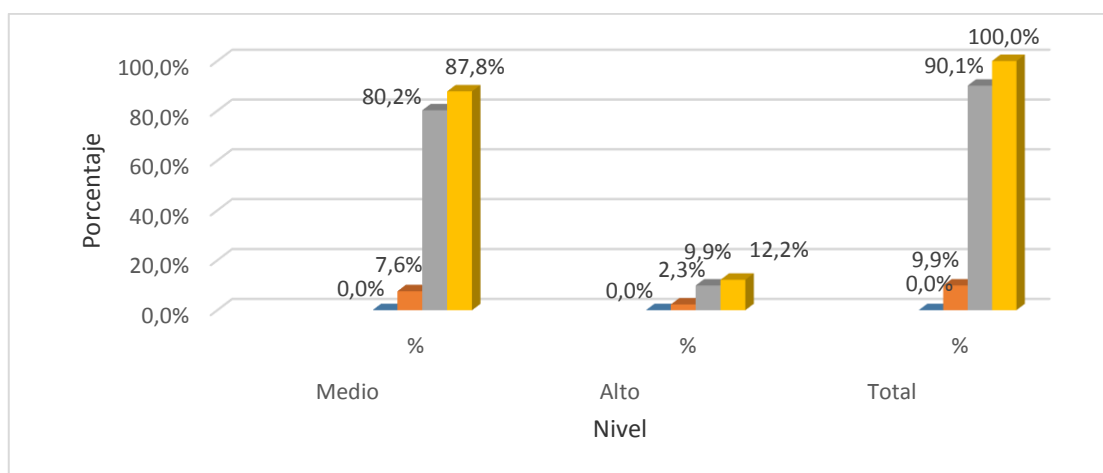


Figura 8: Representación gráfica del cruce de la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario externo del laboratorio del centro de salud de Bellavista. Sechura 2019

La tabla 8 presenta el cruce de la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario externo, se puede observar que el 90.1 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión elementos tangibles se encontró en un nivel alto, de los cuales el 80.2 % manifestó estar satisfechos en base a la dimensión elementos tangibles del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista.

Tabla 12

Prueba de normalidad de las puntuaciones directas de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	n	Sig	Resultado
Fiabilidad	0,190	131	0,000	No Normal
Capacidad de Respuesta	0,149	131	0,000	No Normal
Seguridad	0,207	131	0,000	No Normal
Empatía	0,274	131	0,000	No Normal
Elementos Tangibles	0,188	131	0,000	No Normal
CALIDAD DE ATENCIÓN	0,100	131	0,002	No Normal
Afectos Positivos	0,172	131	0,000	No Normal
Afectos Negativos	0,132	131	0,000	No Normal
SATISFACCION DEL USUARIO	0,066	131	0,200	Normal

Fuente: Escala de calidad de atención y satisfacción del usuario

n=131

Prueba de Hipótesis General

Formulamos la hipótesis estadística:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Ho: No Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Tabla 13

Correlación entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Calidad de Atención	Satisfacción del usuario
		Coefficiente de Correlación	1,000	0,513**
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)		0,000
		R ²		0.263=26%
		N	131	131

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

En la tabla 10 se observa que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,513 (Correlación moderada positiva) y un p-valor obtenido de 0,000, el cual es menor al valor tabulado de 0,01, el porcentaje de influencia es de 26%, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna esto significa que existió relación significativa de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Formulamos la hipótesis estadística:

H1: La Fiabilidad se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Ho: La Fiabilidad no se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de Salud Bellavista. Sechura 2019.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio del centro de Salud Bellavista. Sechura 2019

	Dimensión Fiabilidad		
	Rho	R ²	p
Afectos Positivos	0,225**	5.0%	0,001
Afectos Negativos	0,158	2.4%	0,072
Satisfacción del usuario	0,207*	4.2%	0,018

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 11 se puede observar, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existe relación baja significativa entre la dimensión Fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario: afectos positivos ($\rho=0,225^{**}$, $p=0,010$, $R^2=5.0\%$), afectos negativos ($\rho=0,158$, $p=0,072$, $R^2=2.4\%$) y la variable satisfacción del usuario ($\rho=0,207^*$, $p=0,018$, $R^2=4.2\%$)

por lo tanto se acepta la hipótesis alterna de la investigación. Esto significa que existió correlación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud bellavista. Sechura 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Formulamos la hipótesis estadística:

H1: La condición de respuesta se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el Laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Ho: La condición de respuesta no se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

	Dimensión Capacidad de Respuesta		
	Rho	R ²	p
Afectos Positivos	0,309**	9.5%	0,000
	0,228**	5.2%	0,009
Afectos Negativos			
Satisfacción del usuario	0,272**	7.4%	0,002

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

En la tabla 12 se puede observar, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existió relación baja significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención y las dimensiones de satisfacción del usuario; Afectos positivos ($\rho=0,309^{**}$, $p=0,000$, $R^2 =9.5\%$), Afectos negativos ($\rho=0,228$, ** , $p=0,009$, $R^2 =5.2\%$) y la variable Satisfacción

del usuario ($\rho=0,272^{**}$, $p=0,002$, $R^2 =7.4\%$), por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna de la investigación. Esto significa que existió correlación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud bellavista. Sechura.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Formulamos la hipótesis estadística:

H1: La Seguridad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Ho: La seguridad no se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión Seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

	Dimensión Seguridad		
	Rho	R ²	p
Afectos Positivos	0,270**	7.3%	0,000
Afectos Negativos	0,291**	8.5%	0,009
Satisfacción del usuario	0,347**	12.0%	0,002

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

En la tabla 13 se puede observar, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existió relación baja significativa entre la dimensión Seguridad de la variable calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción

del usuario; afectos positivos ($\rho=0,270^{**}$, $p=0,000$, $R^2=7.3\%$), afectos negativos ($\rho=0,291^{**}$, $p=0,009$, $R^2=8.5\%$) y la variable Satisfacción del usuario ($\rho=0,347^{**}$, $p=0,002$, $R^2=12.0\%$), por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna de la investigación. Esto significa que existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Formulamos la hipótesis estadística:

H1: La empatía se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista- Sechura 2019.

Ho: La Empatía no se relaciona significativamente en los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista- Sechura 2019.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019

	Dimensión Empatía		
	Rho	R ²	p
Afectos Positivos	0,135	1,8%	0,124
Afectos Negativos	0,194*	3.8%	0,027
Satisfacción del usuario	0,190*	3.6%	0,030

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 14 se puede observar, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existió relación baja significativa entre la dimensión Empatía

de la variable calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción del usuario; Afectos positivos ($\rho=0,135$, $p=0,124$, $R^2 =1.8\%$), Afectos negativos ($\rho=0,194^*$, $p=0,027$, $R^2 =3.8\%$) y la variable Satisfacción del usuario ($\rho=0,190^*$, $p=0,030$, $R^2 =3.6\%$), por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna de la investigación. Esto significa que existió correlación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Prueba de Hipótesis Específica 5

Formulamos la hipótesis estadística:

H1: Los elementos tangibles tienen relación significativa con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

H0: Los elementos tangibles no tienen relación significativa con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del servicio de laboratorio del centro de Salud Bellavista. Sechura 2019

	Dimensión Elementos Tangibles		
	Rho	R ²	p
Afectos Positivos	0,250**	6.3%	0,04
Afectos Negativos	0,209*	4.4%	0,017
Satisfacción del usuario	0,275**	7.6%	0,001

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15 se puede observar, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existió relación baja significativa entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción del usuario; afectos positivos ($\rho=0,250^{**}$, $p=0,004$, $R^2 =6.3\%$), Afectos negativos ($\rho=0,209^*$, $p=0,017$, $R^2=4.4\%$) y la variable Satisfacción del usuario ($\rho=0,275^{**}$, $p=0,001$, $R^2 =7.6\%$), por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna de la investigación. Esto significa que existió correlación estadísticamente significativa entre la dimensión condición de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se demostró la relación entre las variables en estudio, es decir se conoció como se han relacionado en un momento determinado con sus respectivas dimensiones en el laboratorio de la institución prestadora de salud Bellavista, Sechura 2019.

Respecto al objetivo general, las puntuaciones descriptivas que se obtuvieron en la variable calidad de atención y satisfacción del usuario, mostraron que del 99,2% de los encuestados que se encontraron en el nivel alto de la calidad de atención, de los cuales 87,0% estuvieron en un nivel medio de satisfacción del usuario (Tabla 3); lo que significa que tuvieron una percepción positiva de la fiabilidad, condición de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del centro investigado esto generó niveles altos de satisfacción que se manifestaron en actitudes positivas hacia el servicio de laboratorio, consideraron ser bien atendidos por parte del personal de laboratorio y consideraron que el tiempo de espera es el adecuado para su atención; que fueron atendidos por personal calificado, demostrando amabilidad y comprensión hacia ellos, asimismo estuvieron satisfechos con las instalaciones y el equipamiento del laboratorio del centro de salud Bellavista. Estos resultados coinciden con lo hallado por Izquierdo²² en Tumbes referente al nivel de satisfacción de usuarias, que en este caso el 47% manifestaron estar satisfechos. Asimismo, se evidenció una influencia directa de la variable calidad de atención demostrando un relación directa con un porcentaje de influencia de 87.0 % que correspondió al nivel medio (Tabla 3), lo que determinó que la satisfacción de los usuarios del servicio

de laboratorio fuera afectada por la calidad del servicio que se ofrece, llegándose a señalar que a mejor calidad mayor satisfacción. Estos resultados coincidente con lo hallado por Urrutia M.(2017)²¹ quien también encontró una relación directa, positiva y significativa entre las variables en estudio satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo, deduciéndose que cuando una de las variables mejora la otra también mejora. Así mismo significa que los usuarios juzgaron el valor de la calidad como aspecto esencial ante sus necesidades de atención en salud, pues Parasuraman, señala que el usuario determina la calidad de un servicio diferenciando características tales como intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, es decir el usuario ha experimentado calidad percibida ^{5, 6}

Asimismo este resultado coincidió con los principios del enfoque cognitivo, pues el ser humano se considera a partir de la facultad de procesar información y valorar atributos funcionales, por ello se deduce que toda satisfacción resultaría del procesamiento cognitivo de la información.²⁸

En cuanto al objetivo específico 1, los niveles de calificación para la fiabilidad y satisfacción del usuario, externo indicaron que el 89.3 % de los usuarios evaluados consideraron que la dimensión fiabilidad se encontró en un nivel alto, de los cuales el 78.6 % se ubicó en el nivel medio de satisfacción con respecto a la fiabilidad en el servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. (Tabla 11). El resultado es coincidente con lo hallado por Izquierdo (2017)²², cuando encontró que el 47% de los usuarios mostraron satisfacción como capacidad para lograr éxito total del servicio que es lo que determina la fiabilidad, es posible que el usuario haya mostrado como expectativa una necesidad consiente para finalmente emitir un juicio.

En la prueba de hipótesis específica 1 (Tabla 11), los resultados hallados mostraron significación estadística, muy por el contrario a lo hallado por Silva F. y Meneguetti M. (2019)¹⁰ cuando investigó la variable satisfacción del usuario en pacientes hospitalizados, investigados en tres hospitales y en dos períodos, esto significa que como la calidad está íntimamente ligada a la satisfacción del usuario, los actores del sistema de salud y los procesos de organización, se hallan visto afectados por el espacio y tiempo ; dado que en la investigación realizada se llevó a cabo en

usuarios externos mientras que en la de Silva F. y Menegueti M. en usuarios hospitalizados. Concluyéndose que la percepción de satisfacción y calidad como producto de un servicio varió bajo esas consideraciones del usuario.

Así mismo para el objetivo específico 2, Los niveles de calificación alcanzados para capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo, nos indicaron que 90.8% de los usuarios externos encuestados consideraron la dimensión condición de respuesta en un nivel alto, sin embargo de estos el 80,2% se hallaron medianamente satisfechos como usuarios. Dichos resultados son coincidentes con los hallados por Izquierdo (2017)²² pues halló que el 47,8% tienen capacidad de respuesta.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 1 (Tabla 12), se halló correlación significativa al nivel 0,01, lo que significó que los prestatarios de la salud en este centro de salud, han mostrado una adecuada disponibilidad de atención al usuario con eficiencia en el uso del tiempo y velocidad de atención, lo que ha sido percibido por el usuario eterno y le ha satisfecho, pues Kother³³ señala que esta satisfacción es un nivel de estado personal de un cliente cuando compara rendimientos. Además coincide con el paradigma de comparación propuesto por La Tour y Peat⁴⁶ pues se han promovido determinantes de comparación para determinar la satisfacción tales como las experiencias previas, la expectativa inducida por el contexto y la expectativa de otros clientes como punto de referencia.

Referente al objetivo específico 3, respecto a la calificación entre la seguridad y satisfacción del usuario externo, se apreció (Tabla 6), que el 91.6 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión Seguridad se encontró en un nivel alto, de los cuales el 80.2 % manifestaron estar satisfechos con la seguridad del servicio de laboratorio del centro de salud Bellavista. Al ser la seguridad un aspecto conformante con la confianza y actitudes que demuestra el personal y el aspecto interpersonal, el resultado es coincidente con Mansilla M.y Cruz J. (2017)²⁴, cuando halló que el 47.3% de usuarios desde su dimensión interpersonal califico de buena la calidad de atención, es decir bajo elementos de confianza como parte de la seguridad del usuario.

Para la prueba específica 3 (Tabla 13) se halló una correlación significativa al 0,01 entre la seguridad y la satisfacción del usuario, lo que significa que el cliente ha percibió baja intangibilidad (no pudo percibir el servicio antes sino bajo experiencia),

heterogeneidad (el resultado de la prestación el usuario lo percibió específicamente en un área como es Laboratorio, de varias en el centro de salud). Es factible que estos resultados significaron la praxis del afecto positivo, pues este logró identificar el punto en el que la persona se siente entusiasmada y muy participante para finalmente indicar satisfacción, como en este caso.

En cuanto al objetivo específico 4, los niveles de calificación para la dimensión empatía y satisfacción del usuario externo (tabla 7) indicaron que del 89.3% de los encuestados consideraron que la empatía se halla en el nivel alto, de estos el 79.4% se encontraron en el nivel medio de satisfacción del usuario externo. Estos resultados coincidieron con lo hallado por Izquierdo²² pues halló que un 41,95% de los usuarios encuestados mostraron empatía, lo que significa que el usuario ha tenido presente agradecer y ser agradado en el servicio de salud, con el fin de poder adecuarse a las necesidades del otro.

Para la prueba de hipótesis específica 4 (Tabla 14), se encontró significación al nivel 0,01, esto indicó que la persona usuaria demostró mucha capacidad para entender y accionar posiciones confrontantes frente a otra del dentro de salud. Además los resultados coincidieron con los principios de la teoría de la equidad propuesta por Homans²⁵, pues aquí la persona manifiesta el grado de equidad entre lo que percibe haber recibido respecto a los demás, finalmente decidirá su satisfacción al comparar el costo-beneficio²⁶, pues el usuario se sentirá satisfecho y tratado equitativamente siempre y cuando el costo no supere el beneficio.

En cuanto al objetivo específico 5, referente a los niveles de calificación para la dimensión elementos tangibles y satisfacción de usuario se halló que 9.1 % de los usuarios externos evaluados consideraron que la dimensión elementos tangibles se encontró en un nivel alto, de los cuales el 80.2 % manifestaron estar satisfechos en base a la dimensión elementos tangibles. Los resultados coincidieron con lo hallado por Izquierdo²² cuando menciona que la satisfacción por los aspectos tangibles de los usuarios fue de 17%. Así mismo coinciden con lo hallado por Mansilla M. y Cruz J. (2017)²⁴, pues como factor del elemento tangible: infraestructura – entorno tiene una calificación de calidad del 56.4%.

Para la prueba de hipótesis específica (tabla 15), se encontró una correlación significativa al 0,01, se puede deducir que esto significó que se ofreció beneficios a

la salud del usuario mediante el uso del recurso tangibles disponible¹¹. Esto se complementó con la teoría de la discrepancia del valor percibido, al tener el usuario que dar una respuesta emocional desde su concepción cognitiva percepcionando y comparando respecto a su valor, en ello se enmarca el bien tangible.

Se puede mencionar respecto a las fortalezas que se han mostrado contundentes, al diseño de investigación correlacional que se aplicó y que mostró la relación entre variables en un momento determinado, del desarrollo de los procesos de calidad de atención y satisfacción del usuario del centro de salud Bellavista. Además los instrumentos aplicados pueden ser empleados por otros centros de salud y adecuados o mejorados de ser el caso. Respecto a las debilidades encontradas se halló algunas personas renuentes para responder el instrumento, hecho que se superó al explicarle y motivarle lo que significaría el recojo de información para él y el centro de salud. Este aspecto permitió deducir, la implicancia y relevancia del trabajo de investigación tanto para los investigadores, para los centros de salud como para la sociedad en general en un momento determinado.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó una correlación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención al cliente y satisfacción del usuario. Se halló un valor r de Spearman de 0,513 y un R^2 de 26 % en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.
- 2) Se encontró correlación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario, el valor r de Spearman fue de 0,207 y el R^2 de 4,2% en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.
- 3) Se determinó correlación estadísticamente significativa entre la dimensión condición de respuesta y satisfacción del usuario. Se halló un valor r de Spearman de 0,272 y un R^2 de 7,4% en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.
- 4) Se encontró correlación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario, se cuantificó un valor r de Spearman de 0,347 y un R^2 de 12% en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019
- 5) Se halló una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía con la variable satisfacción del usuario. El valor r de Spearman fue de 0,190 y un R^2 de 3.6% en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.
- 6) Se encontró correlación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario. El valor del coeficiente r de Spearman fue de 0,275. Asimismo se encontró un valor R^2 de 7,6% en el laboratorio del centro de salud Bellavista. Sechura 2019.

VI. RECOMENDACIONES

A las jefaturas del centro de salud

- Continuar aplicando un monitoreo constante a las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, pues solo así se podrá encaminar hacia la calidad que satisfaga a un usuario externo.
- Orientar a través de capacitaciones y pasantías a los servidores que labora en el centro de salud para extremar la dimensión fiabilidad en el usuario externo pues aquí se demuestran capacidades para lograr el total éxito del servicio que se ofrece.

A los servidores del centro de salud:

- Fomentar la capacidad de respuesta a través de una atención oportuna, con disponibilidad para asistir y responder las incertidumbres de los usuarios en los tiempos prudentes de atención y de manera eficiente.
- Potenciar actitudes de confianza al usuario en las prestaciones del servicio de salud a través de elementos como cortesía, capacidad de comunicación, pues es lo que el usuario desea encontrar en un centro de salud.
- Promover la dimensión empatía a través de aspectos estratégicos de atención a los usuarios, pues solo así se entiende la necesidad del otro.
- Difundir a través de medios de información los elementos tangibles, para estrechar la relación institución-cliente de tal forma que el usuario perciba y experimente una organización eficiente.

REFERENCIAS

- 1.- Revista científica OCDE/CAF/CEPAL/Naciones Unidas “Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo”.ÉditionsOCDE,París.(2018).Disponible:<http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>
- 2.- Informe Quinquenal 2013 – 2017 del Director de la Oficina Sanitaria Panamericana OPS/OMS 2017.Disponible en: <https://www.paho.org/annual-report-2017/Espanol.html>
- 3.- Casalino-Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna. 2008; 21(4):143–52.
- 4.- Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos- 2016- Revista peruana de medicina Integrativa Disponible en : http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-ATENCIÓN-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- 5.- Pavone MP. El complejo proceso de la inclusión: reforma y seguro integral de salud. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Fondo Editorial; 2018. 141 p.
- 6.- Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud 2019. Revista Médica del Perú.vol.36 no.2 Lima jun./set. 2019 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200018&script=sci_arttext

- 7.- Silva F, Goncalves M, Araujo T, Andrade J. et al. Grado de satisfacción de los usuarios de un hospital universitario. Universidad de Sao Paulo vol.53. 2019. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31800801>
- 8.- Anne C Ndu , Kenneth A Agu, Babatunde I Omotowo , Chuka C Agunwa et al Satisfacción del paciente con los servicios en un hospital terciario en el sureste de Nigeria. Universidad de Nigeria 2018. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31798806>
- 9.- Arbeláez G. y Mendoza P., Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos vol.78 no.2 Lima abr. /jun. 2017 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- 10.- Urrutia M. Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, Perú 2017 Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23619>
- 11.- Izquierdo G. Y Sosa L., Nivel de satisfaccion de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo , Tumbes- Perú 2016. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/83>
- 12.- Chunga C., Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019 Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
- 13.- Mansilla M., y Cruz J. Calidad de atención médica en el servicio de consulta externa, del Hospital I Miguel Cruzado Vera ESSALUD - Paita, marzo 2017 Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1913>

- 14.- Coveñas D., Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019
Disponibile en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>

- 15.- Álvarez J, González E , Del Río M. Calidad en el servicio al cliente y su relación con la satisfacción: una herramienta de innovación y competitividad en los centros deportivos y de salud. España 2019.
Disponibile en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31623254>

- 16.- Diccionario de la Real Academia Española (2019) Disponible en.
<https://dle.rae.es/>

- 17.- Donabedian, A., The Definition of Quality and Approaches to its Assessment, Ann Arbo, Michigan, Helath Administration Press 1980.

- 18.- Donabedian, A., Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad en Salud Pública de México, vol.35.núm3, 1993, pp.238-247.

- 19.- Roemer, M.I. y Montoya-Aguilar, C., “Quality Assessment and Assurance in Primary Health Care,” publication 105, Ginebra, World Health Organization, 1988.

- 20.- Joint Commission FAQ Page. Disponible en <http://www.jcaho.org>.

- 21.- Instituto de Medicina, Medicare. Una estrategia para el aseguramiento de la calida, vol. I, Washington D. C., National Academy Press, 2000.

- 22.- American Society for Quality Control (ASQC), y ANC (2001) Concepto de calidad. Citado Actualidad Contable FACES. Año 4 No.4, Mérida Venezuela.

- 23.- Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, Delivering Quality Service, Nueva York: The Free Press, 1990.
- 24.- Fajardo G., Gerencia y administración estratégica de la atención médica./ Universidad Nacional Autónoma de México: Editorial Médica panamericana, 2015
- 25.- Revista científica OPS/OMS Inequidades y barreras en los sistemas de salud. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. 525 Twenty-third Street, N.W., Washington, D.C. 20037, United States of America. 2017 Disponible en: https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post+tes&p=312&lang=es
- 26.- La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones Segunda edición, octubre 2015 Secretaria de Salud de México 2015
- 27.- Villa J., Manuel de Atención a Clientes y Usuarios Barcelona - Editorial Profit 2017
- 28.- Civera M. Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido (Tesis Doctoral), Castellón de la Plana: Universidad Jaume, 2008
- 29.- Masuet AM. La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de Córdoba. (Tesis de Maestría). Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba, 2010.
- 30.- Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y Calidad; Análisis de la equivalencia o no de términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud 2007, 6(13), 139-168

- 31.- Andreu L. Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de un modelo cognitivo-afectivo en servicios de ocio y turismo (Tesis Doctoral) Valencia: Universidad de Valencia, 2001.
- 32.- Vargas Quiñones Martha, y Aldana de Vega Luzángela Calidad y servicio. Conceptos y herramientas 3ra. Edición Universidad de La Sabana Abril 2018 Colombia.
- 33.- Christopher Lovelock, y Jochen Wirtz, Marketing de Servicios. Personal, Tecnología y estrategia. 7ma. Edición. 2015 México.
- 34.- Guillermo Fajardo Ortiz. Gerencia y administración estratégica de la atención médica. Editorial Médica Panamericana. Biblioteca nacional de México. Universidad nacional Autónoma de México 2015
- 35.- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española (Actualizada el 3 de abril del 2018, acceso 03 de abril del 2018. Disponible en <http://www.rae.es>
- 36.- Organización Internacional de Normalización. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. 2005. (acceso 03 de abril del 2018) Disponible en <https://www.iso.org.obp/ui/#iso:9000,ed-3:v1:es:term:3.1.2>.
- 37.- Kotler P. Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control 8va. Ed. México: Person-Prentice M. Hall, 2006
- 38.- Poll R. y Boekhorst P. Medición de calidad. Medición del rendimiento en bibliotecas. 2ª edición revisada Munich – Alemania 2007
- 39.- D'elia G. and Walsh S. (1984) Content, pas content? La satisfaction de l'usager soul_ vera-t-elles les biblioth_ques publiques?.en Bulletin des Biblioth_ques de France, 29, (1), 1984, p. 16

- 40.- Oliver RL. Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer. Singapur: McGraw-Hill; 1997.
- 41.- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070
- 42.- Calva J. Satisfacción de Usuarios – La investigación sobre las necesidades de información. 1^{ra} edición. México 2009.
- 43.- Bonifacio S, Chorot P, Lostao L, Joiner TE, Santed M, Valiente R. Escalas PANAS de afecto positivo y negativo: validación factorial y convergencia transcultural. *Psicothema*. 1999; 11(1): 37-51.
- 44.- López I, Hervas G. Adaptación de la “Escala de afecto positivo y negativo” (PANAS) en una muestra general española. *Psicología conductual*. 2015; 23(3): 529 – 5.
- 45.- Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive negative states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.
- 46.- Tschohl J. Servicio al Cliente – El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia 8^a edición. Guatemala; 2013.
- 47.- Arias A. Calidad de servicios y satisfacción del usuario. 1ra.edición – Universidad Complutense de Madrid; 2013
- 48.- Hernández R. Metodología de la Investigación, 6^a ed. México: McGraw Hill, 2014.

ANEXOS



Instrumento de la variable Calidad de Atención

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA.SECHURA 2019.

Instrucciones:

Lea atentamente cada una de las preguntas y responda marcando con una "X" no hay repuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ENUNCIADO		1	2	3	4	5
	Indicador	FIABILIDAD					
1.	Confiabilidad	Su atención se realizó respetando el orden de llegada					
2.	Orientación	Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.					
3.	Accesibilidad	Usted encontró cita disponible para el mismo día					
	Indicador	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4.	Servicio Rápido	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
5.	Tiempo de Espera	El tiempo que usted esperó para ser atendido le pareció el adecuado					
6.	Disponibilidad	Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.					
5.	Tiempo de Espera	El tiempo que usted esperó para ser atendido le pareció el adecuado					
7.	Responsabilidad	Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo.					
	Indicador	SEGURIDAD					
8.	Capacitación	El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.					
9..	Confianza	El personal que lo atendió le inspiró confianza.					
10.	Privacidad	Durante su atención en laboratorio se respetó su privacidad.					
	Indicador	EMPATÍA					
11.	Horario de Atención	El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted					
12.	Comprensión	El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.					
13.	Cortesía	El personal de laboratorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
14.	Dedicación	El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud.					
	Indicador	ELEMENTOS TANGIBLES					
15.	Apariencia de las Instalaciones	Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpias					
16.		El Servicio de laboratorio cuenta con señalización					
17.	Apariencia del Personal	El personal que lo atiende está vestido correctamente.					
18.	Comodidad	Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio					
19.	Equipamiento	Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención.					

Fuente: Adaptación de la Escala de Opiniones SL-SPC utilizada por Navarro (2018).

GRACIAS, POR SU

COLABORACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

- .1. Denominación : Escala para medir la Calidad de Atención
.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
.3. Institución : laboratorio del Centro de Salud I-3 "Bellavista"- Sechura
.4. Fecha de Aplicación : 06/11/19
.5. Autor : Juan Carlos Luque Ramos
.6. Fecha : 31/10/2019
.7. Objetivo : Medir la Calidad de atención en el laboratorio del Centro de Salud Bellavista 2019.
.8. Tipo de Ítems : Enunciados
.9. No. de Ítems : 19
.10. Tiempo de Aplicación : 15 minutos aproximadamente.
.11. Forma de Aplicación : Individual.
.12. Distribución : Dimensiones e indicadores

1. Dimensión Fiabilidad : 3 ítems

Confiabilidad: 1
Orientación: 2
Accesibilidad: 3

2. Dimensión Condición de Respuesta: 4 ítems

Servicio Rápido: 4
Tiempo de Espera: 5
Disponibilidad: 6
Responsabilidad: 7

3. Dimensión Seguridad: 3 ítems

Capacitación: 8
Confianza: 9
Privacidad: 10

4. Dimensión Empatía: 4 ítems

Horario de atención: 11
Comprensión: 12
Cortesía: 13
Dedicación: 14

5. Dimensión Aspectos Tangibles: 5 ítems

Apariencia de las instalaciones: 15, 16
Apariencia del personal: 17
Comodidad: 18
Equipamiento: 19

Total de ítems: 19

.15. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Muy bajo/a
2	Bajo
3	Regular
4	Alto
5	Muy Alto/a

.16. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Fiabilidad	3	1 - 5	6 - 10	11 – 15
Capacidad Respuesta	4	1 - 7	8 - 14	15 – 20
Seguridad	3	1 - 5	6 – 10	11 - 15
Empatía	4	1 - 7	8 – 14	15 - 20
Elementos Tangibles	5	1 - 8	9 - 16	17 - 25
Calidad de Atención	19	1 - 32	33 – 64	65 - 95

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>La Calidad de Atención se ubica en este nivel cuando los usuarios externos valoran negativamente la calidad de atención recibida.</p> <p>Su puntuación oscila de 1 a 32</p>	<p>La Calidad de Atención se ubica en este nivel cuando los usuarios externos valoran positivamente la calidad de atención recibida.</p> <p>Su puntuación oscila entre 33 a 64</p>	<p>La Calidad de Atención se ubica en este nivel cuando los usuarios externos valoran que la atención recibida resultó ser mejor de lo esperado.</p> <p>Su puntuación oscila entre 65 a 95</p>

PRUEBA DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	19

Los resultados obtenidos en la prueba de confiabilidad indican que el instrumento es altamente aceptable para evaluar la variable en estudio.

Estadísticos total-elemento

Calidad de Atención	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	49,10	208,989	,818	,949
Ítem 2	49,10	213,878	,661	,951
Ítem 3	49,70	215,567	,646	,951
Ítem 4	49,10	202,989	,864	,948
Ítem 5	49,20	209,956	,684	,951
Ítem 6	49,40	216,267	,679	,951
Ítem 7	49,90	210,322	,747	,950
Ítem 8	49,50	216,056	,749	,950
Ítem 9	49,50	214,056	,728	,950
Ítem 10	49,70	215,567	,646	,951
Ítem 11	50,40	216,267	,607	,952
Ítem 12	49,40	217,822	,717	,950
Ítem 13	49,60	216,711	,699	,951
Ítem 14	49,50	209,389	,805	,949
Ítem 15	48,70	216,233	,565	,953
Ítem 16	49,70	211,344	,788	,949
Ítem 17	49,00	217,556	,667	,951
Ítem 18	50,60	216,044	,641	,951
Ítem 19	50,30	209,122	,680	,951

CONFIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN PRUEBA ALFA DE CRONBACH

DIMENSIONES	Nº ITEMS	ALFA DE CRONBACH	INTERPRETACION
Fiabilidad	3	0,713	Aceptable
Capacidad de Respuesta	4	0,841	Aceptable
Seguridad	3	0,755	Aceptable
Empatía	4	0,844	Aceptable
Elementos Tangibles	5	0,840	Aceptable

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,919
		N de elementos	10 ^a
	Parte 2	Valor	,887
		N de elementos	9 ^b
	N total de elementos		19
Correlación entre formas			,957
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,978
	Longitud desigual		,978
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,969

a. Los elementos son: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10.

b. Los elementos son: P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19.

Los resultados de la prueba de dos mitades indican que existe una relación alta entre las dos partes del instrumento (Rho: ,969)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de CALIDAD DE ATENCION. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Línea de Investigación: Calidad de prestaciones asistenciales, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	MARIBEL DIAZ ESPINOZA		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa ()	
	Social ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitario		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	Docente del curso de diseño y desarrollo de investigación. Autor de Tesis de maestría y doctorado. Segunda especialidad en investigación científica y estadística.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.


Dra. Maribel Díaz Espinoza
INSTITUTO VICEPRESIDENCIAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Calidad de Atención elaborado por Juan Carlos Luque Ramos. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 INVESTIGADORA CIENTÍFICA

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

- Primera dimensión : Fiabilidad

Objetivo de la Dimensión: Establecer la influencia de la Fiabilidad en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	Su atención se realizó respetando el orden de llegada.	4	4	4	
Orientación	Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.	4	4	4	
Accesibilidad	Usted encontró cita disponible para el mismo día.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Condición de Respuesta

Objetivo de la Dimensión: Identificar la influencia de la Condición de Respuesta en la satisfacción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Rápido	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	4	4	4	
Tiempo de Espera	El tiempo que usted esperó para ser atendido le pareció el adecuado.	4	4	4	
Disponibilidad	Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	4	4	4	
Responsabilidad	Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Objetivo de la Dimensión: Evaluar la influencia de la Seguridad en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus preguntas.	4	4	4	
Confianza	El personal que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
Privacidad	Durante su atención en laboratorio se respetó su privacidad.	4	4	4	


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
PROFESORA ASISTENTE

- Cuarta dimensión: Empatía

Objetivo de la Dimensión: Analizar la influencia de la Empatía en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de Atención	El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted.	4	4	4	
Comprensión	El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.	4	4	4	
Cortesía	El personal de laboratorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Dedicación	El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivo de la Dimensión: Demostrar la influencia de los Elementos Tangibles en la satisfacción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia de las Instalaciones	Las instalaciones de laboratorio se encontraron limpias.	4	4	4	
	El servicio de laboratorio cuenta con señalización.	4	4	4	
Apariencia del Personal	El personal de salud que lo atiende está vestido correctamente.	4	4	4	
Comodidad	Le pareció cómodo el ambiente de laboratorio.	4	4	4	
Equipamiento	Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención.	4	4	4	


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 DOCENTE INVESTIGADORA CIENTÍFICA

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de CALIDAD DE ATENCION. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Línea de Investigación: Calidad de prestaciones asistenciales, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	GARCIA VILELA CIRO ADOLFO		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	
	Social (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Médico Cirujano especialista en Epidemiología		
Institución donde labora:	DIRESA PIURA Universidad César Vallejo - Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	Maestría en Investigación Clínica Asesor y Jurado de Tesis en Pre y Postgrado		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Calidad de Atención elaborado por Juan Carlos Luque Ramos. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 INVESTIGADORA CIENTÍFICA

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

- Primera dimensión : Fiabilidad

Objetivo de la Dimensión: Establecer la influencia de la Fiabilidad en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	Su atención se realizó respetando el orden de llegada.	4	4	4	
Orientación	Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.	4	4	4	
Accesibilidad	Usted encontró cita disponible para el mismo día.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Condición de Respuesta

Objetivo de la Dimensión: Identificar la influencia de la Condición de Respuesta en la satisfacción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Rápido	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	4	4	4	
Tiempo de Espera	El tiempo que usted esperó para ser atendido le pareció el adecuado.	4	4	4	
Disponibilidad	Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	4	4	4	
Responsabilidad	Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Objetivo de la Dimensión: Evaluar la influencia de la Seguridad en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus preguntas.	4	4	4	
Confianza	El personal que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
Privacidad	Durante su atención en laboratorio se respetó su privacidad.	4	4	4	

Ciro A. García Vilela
 MEDICO CIRUJANO
 EPIDEMIOLOGO-AUDITOR
 CMP 25433 - RNE 0227 - RNA 01437

- Cuarta dimensión: Empatía

Objetivo de la Dimensión: Analizar la influencia de la Empatía en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de Atención	El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted.	4	4	4	
Comprensión	El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.	4	4	4	
Cortesía	El personal de laboratorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Dedicación	El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivo de la Dimensión: Demostrar la influencia de los Elementos Tangibles en la satisfacción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia de las Instalaciones	Las instalaciones de laboratorio se encontraron limpias.	4	4	4	
	El servicio de laboratorio cuenta con señalización.	4	4	4	
Apariencia del Personal	El personal de salud que lo atiende está vestido correctamente.	4	4	4	
Comodidad	Le pareció cómodo el ambiente de laboratorio.	4	4	4	
Equipamiento	Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención.	4	4	4	


 Ciro A. García Vilela
 MÉDICO CIRUJANO
 EPIDEMIÓLOGO-AUDITOR
 CMP 25433 - RNE 0227 - RNA 01437

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de CALIDAD DE ATENCION. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Línea de Investigación: Calidad de prestaciones asistenciales, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	PEDRO PABLO SANCHEZ VARGAS		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	
	Social (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	SALUD Docente Universitario		
Institución donde labora:	ESSALUD Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	Docente de Maestría en la Universidad César Vallejo 06 años de experiencia en investigación.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

- Primera dimensión : Fiabilidad

Objetivo de la Dimensión: Establecer la influencia de la Fiabilidad en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confiabilidad	Su atención se realizó respetando el orden de llegada.	H	H	H	
Orientación	Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.	H	H	H	
Accesibilidad	Usted encontró cita disponible para el mismo día.	H	H	H	

- Segunda dimensión: Condición de Respuesta

Objetivo de la Dimensión: Identificar la influencia de la Condición de Respuesta en la satisfacción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Rápido	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	H	H	H	
Tiempo de Espera	El tiempo que usted esperó para ser atendido le pareció el adecuado.	H	H	H	
Disponibilidad	Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	H	H	H	
Responsabilidad	Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo.	H	H	H	

- Tercera dimensión: Seguridad

Objetivo de la Dimensión: Evaluar la influencia de la Seguridad en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus preguntas.	H	H	H	
Confianza	El personal que lo atendió le inspiró confianza.	H	H	H	
Privacidad	Durante su atención en laboratorio se respetó su privacidad.	H	H	H	

- Cuarta dimensión: Empatía


Objetivo de la Dimensión: Analizar la influencia de la Empatía en la satisfacción del usuario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de Atención	El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted.	4	4	4	
Comprensión	El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.	4	4	4	
Cortesía	El personal de laboratorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Dedicación	El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Objetivo de la Dimensión: Demostrar la influencia de los Elementos Tangibles en la satisfacción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia de las Instalaciones	Las instalaciones de laboratorio se encontraron limpias.	4	4	4	
	El servicio de laboratorio cuenta con señalización.	4	4	4	
Apariencia del Personal	El personal de salud que lo atiende está vestido correctamente.	4	4	4	
Comodidad	Le pareció cómodo el ambiente de laboratorio.	4	4	4	
Equipamiento	Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención.	4	4	4	



 Firma: *[Handwritten Signature]*

 GESTIÓN PÚBLICA



Instrumento de la variable SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL LOS USUARIO EXTERNO EN EL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA.SECHURA 2019.

Instrucciones:

Lea atentamente cada una de las preguntas y responda marcando con una "X" no hay repuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ENUNCIADO		1	2	3	4	5
	Indicador	AFECTOS POSITIVOS					
1.	Interés	Siente interés para continuar asistiendo a laboratorio					
2.	Estimulo	El personal de laboratorio le ayudó a mejorar su estado de salud.					
3.	Orgullo	Siente orgullo de contar con el servicio de laboratorio para usted y su familia.					
4.	Atención	Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal de laboratorio					
	Indicador	AFECTOS NEGATIVOS					
5.	Irritabilidad	Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron.					
6.	Vergüenza	Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio					
7.	Molestia	En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.					
8.	Miedo	Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron					
9.	Culpabilidad	El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación					

Fuente: Adaptación de la Escala de Opiniones SL-SPC utilizada por Navarro (2018).

GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DATOS INFORMATIVOS:

- .1. Denominación : Escala para medir la satisfacción del Usuario
.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
.3. Institución : Laboratorio del Centro de Salud I-3 "Bellavista"
.4. Fecha de Aplicación : 06/11/19
.5. Autor : Juan Carlos Luque Ramos
.6. Fecha : 31/10/2019
.7. Objetivo : Medir la Satisfacción del Usuario en el laboratorio del Centro de Salud Bellavista-2019
.8. Tipo de Ítems : Enunciados
.9. No. de Ítems : 9
.10. Tiempo de Aplicación : 15 minutos aproximadamente.
.11. Forma de Aplicación : Individual.
.12. Distribución : Dimensiones e indicadores

6. Dimensión Afectos Positivos : 4 ítems

Interés: 1
Estímulo: 2
Orgullo: 3
Atención: 4

7. Dimensión Afectos Negativos: 5 ítems

Irritabilidad: 5
Vergüenza: 6
Molestia: 7
Miedo: 8
Culpabilidad: 9

Total de ítems: 9

.15. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Muy bajo/a
2	Bajo
3	Regular
4	Alto
5	Muy Alto/a

.16. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Afectos Positivos	4	1 - 7	8 - 14	15 – 20
Afectos Negativos	5	1 - 8	9 - 16	17 – 25
Satisfacción del Usuario	9	1 - 15	16 – 30	31 - 45

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
La Satisfacción del Usuario se ubica en este nivel cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Su puntuación oscila de 1 a 15	La satisfacción del usuario se ubica en este nivel cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente. Su puntuación oscila entre 16 a 30	La Satisfacción del Usuario se ubica en este nivel cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. Su puntuación oscila entre 31 a 45

PRUEBA DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,892	9

Los resultados obtenidos en la prueba de confiabilidad indican que el instrumento es altamente aceptable para evaluar la variable en estudio.

Satisfacción del Usuario	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	22,90	44,100	,862	,868
Ítem 2	23,10	46,322	,654	,882
Ítem 3	22,70	43,122	,684	,878
Ítem 4	23,50	45,611	,556	,888
Ítem 5	22,60	45,156	,594	,885
Ítem 6	23,20	43,289	,624	,883
Ítem 7	23,50	42,278	,666	,879
Ítem 8	23,40	42,711	,640	,882
Ítem 9	23,10	42,989	,667	,879

DIMENSIONES	N° ITEMS	ALFA DE CRONBACH	INTERPRETACION
Afectos Positivos	4	0,779	Aceptable
Afectos Negativos	5	0,797	Aceptable

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,843
		N de elementos	5 ^a
	Parte 2	Valor	,804
		N de elementos	4 ^b
		N total de elementos	9
		Correlación entre formas	,744
Coeficiente de Spearman-Brown		Longitud igual	,853
		Longitud desigual	,855
		Dos mitades de Guttman	,853

a. Los elementos son: P1, P2, P3, P4,

b. Los elementos son: P5, P6, P7, P8, P9.

Los resultados de la prueba de dos mitades indican que existe una relación alta entre las dos partes del instrumento (Rho: ,853)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de SATISFACCION DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Línea de Investigación: Calidad de prestaciones asistenciales, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	MARIBEL DIAZ ESPINOZA		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor (x)	
Área de Formación académica:	Salud (x)	Educativa ()	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitario		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación	Docente del curso de diseño y desarrollo de investigación. Autor de Tesis de maestría y doctorado. Segunda especialidad en investigación científica y estadística.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.


Dra. Maribel Díaz Espinoza
COORDINADORA ACADÉMICA

1. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Usuario elaborado por Juan Carlos Luque Ramos. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente .

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión : Afectos Positivos
Objetivos de la Dimensión: Determinar las situaciones de buen trato del usuario externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	Siente interés para continuar asistiendo a laboratorio.	4	4	4	
Estimulo	El personal de salud le ayudó su estado de salud.	4	4	4	
Orgullo	Siente orgullo de contar con el servicio de laboratorio para usted y su familia.	4	4	4	
Atención	Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal de laboratorio..	4	4	4	

- Segunda dimensión: Afectos Negativos

Objetivos de la Dimensión: Identificar las situaciones de maltrato del usuario externo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Irritabilidad	Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron.	4	4	4	
Vergüenza	Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio.	4	4	4	
Molestia	En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en el laboratorio.	4	4	4	
Miedo	Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron	4	4	4	
Culpabilidad	El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación	4	4	4	


 Dra. Maybel Díaz Espinoza
 DOCENTE INVESTIGADORA CIENTÍFICA

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de SATISFACCION DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Línea de Investigación: Calidad de prestaciones asistenciales, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	GARCIA VILELA CIRO ADOLFO		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	
	Social (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Médico Cirujano especialista en Epidemiología		
Institución donde labora:	DIRESA PIURA Universidad César Vallejo - Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	Maestría en Investigación Clínica Asesor y Jurado de Tesis en Pre y Postgrado		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

1. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Usuario elaborado por Juan Carlos Luque Ramos. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente .

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión : Afectos Positivos
Objetivos de la Dimensión: Determinar las situaciones de buen trato del usuario externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	Siente interés para continuar asistiendo a laboratorio.	4	4	4	
Estímulo	El personal de salud le ayudó su estado de salud.	4	4	4	
Orgullo	Siente orgullo de contar con el servicio de laboratorio para usted y su familia.	4	4	4	
Atención	Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal de laboratorio..	4	4	4	

- Segunda dimensión: Afectos Negativos

Objetivos de la Dimensión: Identificar las situaciones de maltrato del usuario externo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Irritabilidad	Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron.	4	4	4	
Vergüenza	Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio.	4	4	4	
Molestia	En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en el laboratorio.	4	4	4	
Miedo	Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron	4	4	4	
Culpabilidad	El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación	4	4	4	


Ciro A. García Vilela
 MEDICO CIRUJANO
 EPIDEMIOLOGO-AUDITOR
 CMP 25433 - RNE 0227 - RNA 01437

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de SATISFACCION DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Línea de Investigación: Calidad de prestaciones asistenciales, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	PEDRO PABLO SANCHEZ VARGAS		
Grado profesional:	Maestría (x)		
	Doctor (x)		
Área de Formación académica:	Salud (x)	Educativa ()	
	Social (x)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	SALUD Docente Universitario		
Institución donde labora:	ESSALUD Universidad César Vallejo - Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación	Docente de Maestría en la Universidad César Vallejo 06 años de experiencia en investigación.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

1. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Satisfacción del Usuario elaborado por Juan Carlos Luque Ramos. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente .

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión : Afectos Positivos
Objetivos de la Dimensión: Determinar las situaciones de buen trato del usuario externo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	Siente interés para continuar asistiendo a laboratorio.	4	4	4	
Estimulo	El personal de salud le ayudó su estado de salud.	4	4	4	
Orgullo	Siente orgullo de contar con el servicio de laboratorio para usted y su familia.	4	4	4	
Atención	Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal de laboratorio..	4	4	4	

- Segunda dimensión: Afectos Negativos

Objetivos de la Dimensión: Identificar las situaciones de maltrato del usuario externo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Irritabilidad	Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron.	4	4	4	
Vergüenza	Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio.	4	4	4	
Molestia	En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en el laboratorio.	4	4	4	
Miedo	Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron	4	4	4	
Culpabilidad	El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación	4	4	4	

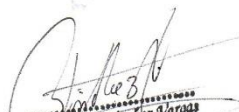

 Mg. Roberto Pineda Sánchez Vargas
 DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
 QUIMISIÓN PÚBLICA
 Firma del evaluador

Tabla 1: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Laboratorio del Centro de Salud Bellavista, Sechura-2019

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad es un modelo de atención que mejora el confort del usuario, después de percibir el balance de pérdidas y ganancias esperadas, considerando el desarrollo de la atención en todas sus dimensiones: Fiabilidad, condición de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Donabedian, 1980 y Parasuraman, A; Zeithaml,V; y Berry,L. 1990)	La calidad de atención se refiere a lo que el cliente percibe del nivel de desempeño de la atención brindada. Se aplicará un cuestionario a los usuarios externos para determinar el nivel de calidad de atención.	Fiabilidad: Facultad de lograr el éxito absoluto del servicio que se ofrece., exento de errores. Tomando en cuenta las siguientes características: Confiabilidad Orientación, y accesibilidad,etc. (Parasuraman, A; Zeithaml, V; y Berry L. 1990 Condición de Respuesta: Disponibilidad de atender al usuario con velocidad y tiempo, para proporcionar servicios rápidos y oportunos ante lo que se demande, es decir responder con calidad y en tiempo prudente. Por lo que perciben con facilidad las siguientes características: Servicio Rápido, Tiempo de Espera, Disponibilidad y Responsabilidad. (Parasuraman, A; Zeithaml, V; y Berry L. 1990) Seguridad: Basada en potenciar lo que se evalúa de la confianza que a través de actitudes produce el personal, guarda relación muy cercana con la prestación del servicio , es aquí donde se logra demostrar Conocimientos, capacitación, privacidad e infundir elementos de confianza, confianza (Parasuraman, A; Zeithaml, V; y Berry L.1990) Empatía: Es la habilidad de una persona para ubicarse en el lugar de otra y así lograr el entendimiento y accionar de una atención adecuada sobre las necesidades del usuario. Se considera las siguientes características: Horario de atención, Cortesía, Dedicación, Comprensión, Comunicación. (Parasuraman, A; Zeithaml, V; y Berry L.1990) Aspecto tangible: Está relacionado con todo elemento físico producto de la interrelación institución-cliente. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (Parasuraman, A; Zeithaml, V; y Berry L. 1990)	. Confiabilidad . Orientación . Accesibilidad . Servicio Rápido .Tiempo de espera . Disponibilidad . Responsabilidad . Capacitación . Confianza . Privacidad . Horario de atención . Comprensión . Cortesía . Dedicación . Apariencia de las instalaciones . Apariencia personal . Comodidad . Equipamiento	ORDINAL

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Variable Dependiente :</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Philip Kotler (2006) La conceptualiza como el nivel de estado personal de un cliente cuando hace la comparación del rendimiento que logra percibir del producto con lo que esperaba, es decir el aspecto diferenciado entre el rendimiento que percibe y sus expectativas.</p>	<p>Es la expresión de bienestar de los usuarios que experimentan sobre la atención de salud recibida, cuyo resultado saldrá de la diferencia de los afectos Positivos y Negativos.</p> <p>Se aplicará un cuestionario, donde se determinará el nivel de satisfacción de las personas asistidas.</p>	<p>Afectos Positivos: Representa la dimensión de emocionalidad placentera. Es el efecto directo de situaciones de buen trato. Refleja el momento hasta el cual un ser humano se siente atenta, activa, alerta, con estimulada, orgullosa y con interés satisfactorio.(Bonifacio S; Valiente R; et al. 1999)</p> <p>Afectos Negativos: Representa la dimensión de emocionalidad displacentera. Efecto directo de situaciones de maltrato. Refleja una dimensión de distrés subjetivo y contribución desagradable, que incorpora una diversidad de estados emocionales aversivos como irritabilidad, tensión, temor, vergüenza, molestia, miedo y culpabilidad. (Bonifacio S; Valiente R; et al.1999)</p>	<p>. Interés . Estimulo . Orgullo . Atención</p> <p>. Irritabilidad . Vergüenza . Molestia . Miedo . Culpabilidad</p>	<p>ORDINAL</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, Sechura 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.	Existe relación significativa entre la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.	CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Fiabilidad	Confiabilidad Orientación Accesibilidad	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		Condición de respuesta	Servicio rápido Tiempo de espera Disponibilidad Responsabilidad	
¿De qué manera se relaciona la Fiabilidad con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019?	Establecer la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019	La Fiabilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.		Seguridad	Capacitación Confianza Privacidad	Cuestionario para evaluar la calidad de atención
¿De qué manera se relaciona la Capacidad de respuesta con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019?	Identificar la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Salud Bellavista, 2019	La Capacidad de respuesta se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.		Empatía	Horario de atención Comprensión Cortesía Dedicación	
¿De qué manera se relaciona la Seguridad con los indicadores de satisfacción del usuario externo: Afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019?	Evaluar la relación entre la Seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Salud Bellavista, 2019.	La Seguridad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.		Aspectos Tangibles	Apariencia de las instalaciones Apariencia del personal Comodidad Equipamiento	
¿De qué manera se relaciona la Empatía con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019?	Analizar la relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Salud Bellavista, 2019.	La Empatía se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.				

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿De qué manera se relaciona los Aspectos tangibles con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro salud Bellavista, 2019?	Demostrar la relación entre los Elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019	Los Aspectos tangibles tienen relación influyen significativa con los indicadores de satisfacción del usuario externo: afectos positivos, afectos negativos en el laboratorio del centro de salud Bellavista, 2019.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Afectos positivos	Interés Entusiasmo Orgullo Atención	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario
				Afectos Negativos	Irritabilidad Vergüenza Molestia Miedo Culpabilidad	



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **Juan Carlos Luque Ramos**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA. SECHURA 2019”**, con el objetivo de: Determinar la influencia de la Calidad de Atención en la satisfacción del usuario externo en el Laboratorio del Centro de Salud Bellavista. Sechura 2019 , por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad:

Piura,...de noviembre del 2019

.....

FIRMA



GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección Regional de Salud Piura
CLAS BELLAVISTA
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Bellavista, 02 de Setiembre del 2019

CARTA N° 260 -19-GRP-DRSP-CLAS BTA

SR JUAN CARLOS LUQUE RAMOS
Alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

ASUNTO : AUTORIZA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : Solicitud de autorización de investigación con fecha 01/09/19

*Mediante la presente me dirijo a Usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que el pedido formulado a través del documento de la referencia ha sido evaluado por la Gerencia y la Jefatura de Personal, cumpliendo con informar que se **AUTORIZA** realizar el trabajo de investigación titulado: "**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, SECHURA 2019**" en las instalaciones de nuestra institución.*

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



MENEZ SIMON ANGGELO
JEFE DE PERSONAL
E.S.1-3 BELLAVISTA



Lic. Juan Carlos Luque Ramos
TECNOLOGO MEDICO
GERENTE

cc.
Archivo

Nº	CALIDAD DE ATENCIÓN																			T.CA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO									T.SU							
	FIABILIDAD			TF	CAPACIDAD DE RESPUESTA				TCR	SEGURIDAD			TS	EMPATÍA				TE	ELEMENTOS TANGIBLES					TET	AFECTOS POSITIVOS				TAP		AFECTOS NEGATIVOS					TAN	
	1	2	3		4	5	6	7		8	9	10		11	12	13	14		15		16	17	18		19	1	2	3			4	5	6	7	8		9
1	5	5	4	4.7	4	5	5	5	4	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	64	5	5	4	5	19	1	1	1	2	1	6	25
2	4	5	3	12	5	5	5	3	18	3	3	3	9	5	1	2	3	11	3	3	1	2	2	11	61	3	2	3	3	11	1	3	4	1	3	12	23
3	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	22	83	5	4	5	4	18	2	2	2	2	1	9	27
4	5	4	3	12	5	4	5	4	18	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	87	5	5	5	5	20	2	1	1	2	1	7	27
5	4	5	4	13	4	4	4	5	17	4	4	3	11	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	81	3	4	5	4	16	2	2	2	2	3	11	27
6	5	4	4	13	4	5	5	3	17	3	3	3	9	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	76	5	4	4	4	17	3	2	2	2	2	11	28
7	4	4	5	13	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	23	85	5	5	5	5	20	1	1	1	1	2	6	26
8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	74	4	4	3	4	15	1	2	3	2	3	11	26
9	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	5	4	4	4	22	87	4	4	5	5	18	2	1	1	1	1	6	24
10	4	4	4	12	3	4	4	4	15	5	5	5	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	77	3	3	3	3	12	2	3	2	3	2	12	24
11	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	3	4	4	20	88	5	5	4	5	19	2	1	2	1	2	8	27
12	3	4	3	10	3	2	3	3	11	3	4	4	11	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	74	4	3	3	4	14	2	3	3	2	2	12	26
13	3	4	4	11	4	3	4	3	14	3	3	4	10	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15	65	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	14	26
14	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	4	5	5	18	5	4	3	4	4	20	87	4	4	5	4	17	2	2	1	2	2	9	26
15	5	4	5	14	5	5	4	5	19	4	4	4	12	5	5	3	5	18	4	4	2	2	2	14	77	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	28
16	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	3	3	10	5	4	5	5	19	3	4	3	4	4	18	78	3	4	5	4	16	3	3	2	2	2	12	28
17	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	4	4	5	4	22	80	4	4	4	5	17	2	2	1	1	2	8	25
18	5	5	5	15	5	4	5	4	18	4	5	5	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23	90	5	5	5	5	20	1	2	1	1	1	6	26
19	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25	87	5	4	5	5	19	2	2	1	3	1	9	28
20	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	5	21	89	5	5	5	5	20	2	2	1	1	1	7	27
21	5	5	5	15	4	5	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	85	5	4	5	4	18	2	2	2	1	1	8	26
22	5	5	4	14	4	5	4	5	18	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	87	5	5	5	5	20	1	1	2	1	1	6	26
23	3	4	5	12	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	5	4	5	19	5	4	3	4	5	21	85	5	5	5	5	20	1	1	1	1	2	6	26
24	3	4	3	10	4	4	4	5	17	2	4	4	10	4	5	5	5	19	4	5	4	3	2	18	74	5	1	3	4	13	1	1	2	1	1	6	19
25	3	3	4	10	5	5	3	4	17	5	3	4	12	3	3	2	4	12	4	5	5	4	4	22	73	5	5	5	5	20	2	1	2	1	1	7	27
26	5	4	5	14	4	4	4	3	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	3	3	2	5	4	17	79	5	5	5	5	20	2	2	1	2	2	9	29
27	1	3	4	8	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	23	81	3	2	3	3	11	2	1	1	2	1	7	18
28	5	5	4	14	4	5	4	5	18	5	3	4	12	4	3	5	2	14	5	5	4	5	4	23	81	4	5	5	4	18	2	1	1	2	1	7	25
29	5	5	4	14	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	5	5	5	19	3	4	4	4	4	19	81	5	4	5	4	18	2	1	1	3	3	10	28
30	4	5	3	12	4	5	5	3	17	4	4	4	12	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22	78	5	5	5	5	20	2	2	2	2	1	9	29

31	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	83	3	4	5	4	16	2	1	1	2	1	7	23
32	5	4	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	3	4	15	4	5	3	4	4	20	78	5	4	4	4	17	2	2	2	2	3	11	28
33	4	5	4	13	5	5	5	4	19	3	4	4	11	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23	86	5	5	5	5	20	3	2	2	2	2	11	31
34	5	4	4	13	3	4	4	4	15	5	5	5	15	5	5	4	5	19	3	3	3	3	3	15	77	3	4	3	4	14	1	1	3	1	3	9	23
35	4	4	5	13	5	5	4	5	19	3	4	4	11	4	4	3	4	15	5	4	3	4	4	20	78	4	4	5	5	18	1	2	2	2	2	9	27
36	4	4	4	12	3	2	3	3	11	3	3	4	10	5	5	4	5	19	4	4	2	2	2	14	66	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	14	26
37	5	5	5	15	4	3	4	3	14	5	4	5	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	77	5	5	4	4	18	2	3	2	3	2	12	30
38	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	22	86	4	4	3	4	15	2	1	2	3	2	10	25
39	5	4	5	14	5	5	4	5	19	4	3	3	10	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	85	3	4	3	3	13	2	2	2	2	2	10	23
40	3	4	3	10	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	84	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	31
41	3	4	4	11	5	5	3	4	17	4	5	5	14	3	3	2	4	12	4	4	4	4	5	21	75	3	3	4	3	13	2	3	2	3	2	12	25
42	5	5	5	15	4	4	4	3	15	4	5	5	14	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22	84	5	4	5	4	18	3	3	3	3	3	15	33
43	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	22	88	5	5	5	5	20	2	1	1	2	1	7	27
44	4	4	5	13	4	5	4	5	18	4	4	4	12	4	3	5	2	14	5	4	3	4	5	21	78	5	5	4	5	19	2	2	3	2	3	12	31
45	5	4	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	84	5	4	4	4	17	3	2	2	3	2	12	29
46	5	5	5	15	4	5	5	3	17	5	5	5	15	3	4	4	4	15	5	5	5	5	5	25	87	5	5	5	5	20	1	1	1	1	2	6	26
47	5	4	5	14	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	5	21	85	5	3	3	5	16	3	2	3	2	1	11	27
48	5	5	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	3	4	15	4	4	5	5	4	22	78	3	2	3	3	11	2	3	1	3	3	12	23
49	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	5	5	14	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	90	5	5	5	5	20	1	1	1	1	1	5	25
50	5	5	4	14	3	4	4	4	15	4	5	5	14	5	5	4	5	19	5	4	3	4	5	21	83	5	4	5	4	18	2	1	2	3	2	10	28
51	3	4	5	12	5	5	4	5	19	5	5	5	15	4	4	3	4	15	4	5	4	3	2	18	79	3	3	5	3	14	2	2	3	3	2	12	26
52	3	4	3	10	3	2	3	3	11	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	75	3	4	5	4	16	3	3	3	3	3	15	31
53	3	3	4	10	4	3	4	3	14	4	4	4	12	5	5	4	5	19	3	3	2	5	4	17	72	3	4	4	4	15	2	3	3	3	2	13	28
54	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	3	4	15	4	4	5	5	4	22	86	5	5	5	5	20	1	2	2	3	2	10	30
55	1	3	4	8	3	4	4	4	15	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	80	4	4	4	4	16	3	2	2	2	2	11	27
56	5	5	4	14	5	5	4	5	19	3	4	4	11	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	75	4	4	5	5	18	3	2	2	2	2	11	29
57	5	5	4	14	3	2	3	3	11	4	5	4	13	5	5	5	5	20	5	4	3	4	4	20	78	4	4	4	4	16	1	3	3	3	2	12	28
58	4	5	3	12	4	3	4	3	14	4	4	5	13	5	5	4	5	19	4	4	2	3	2	15	73	4	4	5	5	18	1	2	2	2	2	9	27
59	4	5	4	13	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	5	5	5	19	3	4	3	4	4	18	82	3	3	4	3	13	2	1	1	1	1	6	19
60	5	4	3	12	5	5	4	5	19	4	4	4	12	3	3	2	4	12	5	4	4	5	4	22	77	5	5	4	4	18	2	3	2	3	2	12	30
61	4	5	4	13	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	88	4	5	4	5	18	2	1	2	1	1	7	25
62	5	4	4	13	5	5	3	4	17	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	89	4	4	3	5	16	2	1	1	2	1	7	23
63	5	4	4	13	4	4	4	3	15	3	4	4	11	3	3	2	4	12	4	4	4	4	5	21	72	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	31
64	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22	85	3	3	4	3	13	2	2	2	2	2	10	23
65	4	4	4	12	4	5	4	5	18	4	5	5	14	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	22	83	3	4	5	4	16	3	3	3	3	3	15	31

66	5	5	5	15	4	4	4	5	17	4	5	5	14	4	3	5	2	14	5	4	3	4	5	21	81	4	4	4	5	17	2	1	1	2	1	7	24
67	4	4	4	12	4	5	5	3	17	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	4	3	2	18	81	5	5	5	5	20	2	2	2	2	3	11	31
68	5	4	5	14	4	4	4	4	16	5	5	5	15	3	4	4	4	15	4	5	5	4	4	22	82	5	4	5	5	19	3	2	2	2	2	11	30
69	3	4	3	10	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	5	4	5	19	3	3	2	5	4	17	75	3	3	5	5	16	1	1	3	3	2	10	26
70	3	4	4	11	5	5	5	4	19	5	5	4	14	4	4	3	4	15	4	4	5	5	5	23	82	5	4	5	4	18	1	2	2	2	2	9	27
71	5	5	5	15	5	5	5	5	20	2	4	4	10	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	88	5	5	5	5	20	2	1	1	1	1	6	26
72	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	3	4	12	5	5	4	5	19	4	4	4	4	5	21	85	5	5	5	5	20	2	3	2	3	2	12	32
73	4	4	5	13	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	4	3	4	15	4	4	5	5	4	22	83	5	2	3	4	14	2	1	2	3	2	10	24
74	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	5	4	13	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	84	5	5	3	5	18	2	2	3	2	2	11	29
75	5	5	5	15	5	4	5	4	18	5	3	4	12	5	5	4	5	19	5	4	3	4	5	21	85	5	5	4	5	19	3	2	2	2	2	11	30
76	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	5	4	3	2	18	75	4	4	2	4	14	1	1	1	1	2	6	20
77	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	3	4	12	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	22	87	4	5	5	4	18	1	2	2	1	2	8	26
78	3	4	3	10	4	5	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	4	16	3	3	2	5	4	17	75	4	4	5	4	17	2	1	2	1	1	7	24
79	3	4	4	11	4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	23	84	5	5	5	5	20	2	3	2	3	2	12	32
80	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	3	4	12	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23	85	3	4	5	4	16	2	1	2	3	2	10	26
81	5	4	5	14	4	4	4	5	17	4	4	4	12	5	5	5	5	20	3	4	4	4	4	19	82	5	4	4	4	17	2	2	2	2	2	10	27
82	4	4	5	13	5	5	3	4	17	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	5	4	4	4	22	83	5	5	5	5	20	3	3	3	3	3	15	35
83	5	4	4	13	4	4	4	3	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20	82	4	4	5	4	17	2	2	2	2	2	10	27
84	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	3	3	2	4	12	4	5	3	4	4	20	82	4	4	5	5	18	3	3	3	3	3	15	33
85	5	4	5	14	4	5	5	3	17	5	5	5	15	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	88	4	5	4	5	18	2	1	1	1	2	7	25
86	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	5	5	5	19	3	3	3	3	3	15	77	4	4	5	5	18	3	3	3	3	3	15	33
87	5	5	5	15	4	4	4	4	16	5	5	4	14	3	3	2	4	12	3	3	2	5	4	17	74	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	22
88	5	5	4	14	5	5	5	4	19	2	4	4	10	5	5	4	4	18	4	4	5	5	5	23	84	5	5	4	4	18	1	2	2	2	2	9	27
89	3	4	5	12	3	4	4	4	15	5	3	4	12	4	5	4	4	17	5	5	4	5	4	23	79	3	4	3	4	14	3	3	2	2	2	12	26
90	3	4	3	10	5	5	4	5	19	5	5	5	15	4	3	5	2	14	3	4	4	4	4	19	77	3	4	3	4	14	2	1	2	2	2	9	23
91	3	3	4	10	3	2	3	3	11	4	5	4	13	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22	75	3	3	3	4	13	3	1	2	1	2	9	22
92	5	4	5	14	4	3	4	3	14	5	3	4	12	3	4	4	4	15	3	3	4	3	3	16	71	4	3	2	4	13	5	4	3	3	4	19	32
93	1	3	4	8	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	4	3	4	4	20	80	5	5	5	5	20	2	1	1	1	1	6	26
94	5	5	4	14	5	5	4	5	19	5	3	4	12	5	5	4	5	19	4	4	2	2	2	14	78	3	4	5	4	16	2	2	2	2	2	10	26
95	5	5	4	14	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	4	3	4	15	3	4	3	4	4	18	80	5	4	4	4	17	2	1	2	2	2	9	26
96	4	5	3	12	5	4	5	4	18	4	5	4	13	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	22	84	4	4	5	5	18	2	2	2	2	2	10	28
97	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	3	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	23	80	4	4	4	4	16	2	2	2	2	1	9	25
98	5	4	3	12	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	88	5	4	5	5	19	2	1	2	2	2	9	28
99	4	5	3	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	21	79	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11	23
100	4	5	4	13	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	87	5	5	4	4	18	2	1	1	2	1	7	25