



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del
usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo
2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Elsa Maribel Chinchay Montenegro

ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

RIOJA - PERÚ

2014



Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego
Presidente



Mg. Keller Dávila Sánchez
Secretario



Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Vocal

Dedicatoria

A DIOS, el ser supremo que día a día guía mi existencia, sin cuya luz no hubiese podido culminar esta obra.

Mi madre LIDIA, esposo EDWAR, a mí querido hijo PATRICK, quien es el motor que impulsa a seguir adelante.

Elsa Maribel

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a la directora de la Red de servicios de Salud Rioja Elvia Josefina Calampa Mas y al Dr. César A. Gonzales Young, director del Hospital II-1 Rioja, por el apoyo brindado para la realización de este trabajo.

A los usuarios de los servicios de hospitalización del Hospital II-1 Rioja, por su colaboración, sin la cual no hubiese sido posible la ejecución de este estudio.

A los compañeros de la maestría, sede Rioja, quienes contribuyeron con su esfuerzo personal a la culminación de este trabajo y a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron.

Al Dr. Kieffer Bazán Vargas, asesor de la presente tesis, por brindarme toda su confianza y su apoyo incondicional en la ejecución del presente trabajo.

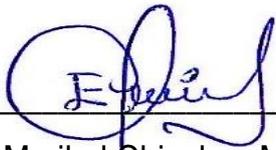
Elsa Maribel

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elsa Maribel Chinchay Montenegro con DNI N° 01174281, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las nomas académicas de la Universidad César Vallejo.

Rioja, octubre del 2015.



Br. Elsa Maribel Chinchay Montenegro

DNI N°01174281

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia Intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014”, con la finalidad (Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014).

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Página de jurados.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	14
1.4. Planteamiento del problema	23
1.5. Justificación	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño.....	25
2.2. Variables	26
2.3. Población, muestra y muestreo	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES.....	37

VI. RECOMENDACIONES	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	43
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 03: ficha de validación por el juicio de expertos	
Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos	
Anexo N° 05: Evidencias fotográficas	

Índice de tablas

TABLA	N° 1: Calidad de atención del usuario en estancia Intrahospitalaria...29
TABLA	N° 2: Satisfacción del usuario en estancia Intrahospitalaria.....30
TABLA	N°3: Prueba De Chi-Cuadrado Para Calidad/Satisfacción.....34

Índice de gráficos

GRÁFICO N° 1: Calidad de atención del usuario en estancia Intrahospitalaria	29
GRÁFICO N° 2: Satisfacción del usuario en estancia Intrahospitalaria	30
GRÁFICO N° 3: Factores que influyen en la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria A: indicadores de estructura	31
GRÁFICO N°4: Factores que influyen en la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria B: indicadores de proceso	32
GRÁFICO N°5: Factores que influyen en la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria C: indicadores de resultado	33
GRÁFICO N°6: Prueba de Hipótesis	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Percepción de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, Periodo 2014”, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, Periodo 2014.

Con tal fin se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, como estrategia para identificar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario, que consta de tres partes: indicadores de estructura, proceso, resultado, la misma que ha sido evaluado en cuatro niveles: Excelente, Bueno, Regular y Malo. Adaptado al modelo de Donabedian. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 312 usuarios que se encontraron hospitalizados en los servicios (medicina, cirugía, ginecología y obstetricia) del hospital II-1 Rioja.

Los resultados expresan que la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es buena, el 10.3% es mala. Quedando satisfechos el 85.3 % y el 14.7 % quedó insatisfecho por la atención recibida.

En conclusión, la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios durante su estancia intrahospitalaria es buena. Asimismo, se demuestra mediante la prueba Chi Cuadrado que son variables que se encuentran estadísticamente relacionadas dado que el valor de la significancia de la prueba es menor que 0.05.

Palabras claves: Calidad y satisfacción del usuario

ABSTRACT

This research paper entitled "Perception of quality of care and the degree of user satisfaction in inpatient hospital stay II-1 Rioja, Period 2014" aimed to: determine the relationship between quality of care and satisfaction user's hospital stay Hospital II-1 Rioja, 2014 period.

To this end, a descriptive, quantitative study was conducted as a strategy to identify the relationship between quality of care and degree of user satisfaction in hospital stay, was used as a technique for data collection survey as instrument a questionnaire, consisting of three parts: indicators of structure, process, result, it has been evaluated in four levels: Excellent, Good; Regular and Malo. Adapted to Donabedian model. The sample considered for the research study consisted of 312 users found hospitalized in services (medicine, surgery, gynecology and obstetrics) Hospital II-1 Rioja.

The results show that the quality of care in the hospitalization services is 89.7% good, 10.3% is bad. Being satisfied 85.3% and 14.7% were dissatisfied with the care received. In conclusion, the quality of care and degree of satisfaction of the users during them in-hospital stay is good. It is also demonstrated by the Chi Square test that they are variables that are statistically related since the value of the significance of the test is less than 0.05.

Keywords: Quality and customer satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La tesis que se presenta es el producto de una investigación descriptiva correlacional acerca de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II – 1 de Rioja.

En la revisión de investigaciones afines, se han encontrado valiosos aportes que han ayudado a analizar las diferentes dimensiones e indicadores de las variables de estudio, cuyas conclusiones más importantes se mencionan a continuación.

Por lo que se hace imprescindible establecer un programa de capacitación permanente en servicio, con respecto a: Atención Humanizada, oportuna, segura, continúa, libre de riesgos y con calidad; para mejorar progresivamente la atención de enfermería y por ende incrementar la satisfacción del usuario adulto durante la estancia Hospitalaria.

El Ministerio de salud actualmente pertenece al Gobierno Regional San Martín ha organizado su oferta en los servicios de salud, una dirección regional, 10 redes de salud, 1 hospital II-2 - Tarapoto, 5 Hospitales II-1 (Rioja, Moyobamba, Juanjui, Tocache y Bellavista), 25 centros de salud y 185 puestos de salud los cuales están destinados atender a 829,520 Habitantes. Así mismo laboran 3719 trabajadores 2238 son nombrados, 1481 son contrato administrativo CAS, recursos comparados con los estándares nacionales es insuficiente (R. M. 632-2012).

Actualmente la Red de Salud Rioja cuenta 42 establecimientos de salud, 1 Hospital II-1 Rioja, un hospital rural de Nueva Cajamarca 9 micro redes 4 centros de Salud y 36 puestos de Salud, que atienden a una población de 136,788 habitantes.

El Hospital II-1 Rioja cuenta con una estructura que data de hace más de 20 años, por lo que los materiales de construcción presentan un deterioro propio de los años, los equipos electrónicos y biomédicos hay recibido muy escasa renovación y limitado mantenimiento. Así mismo cuenta con 163 Trabajadores (asistenciales y administrativos) lo cual es insuficiente considerando según el INEI una población adscrita de 29,640 habitantes.

Por tal motivo, considerando que el Hospital II-1 Rioja siendo un establecimiento referencial de la provincia tiene una infraestructura pequeña y con una gran demanda de pacientes, hasta la actualidad no cuenta con ningún tipo de estudio de investigación sobre calidad de atención y satisfacción del usuario realizado por la misma institución, es que surgió la idea de realizar esta investigación con la finalidad de determinar los factores que influyen en la calidad de atención durante la estancia intrahospitalaria

1.2. Trabajos previos

Morales, T. (2004), en su investigación titulada “Calidad de atención desde la perspectiva del paciente”, realizado en España, estudio de tipo cualitativo exploratorio que usó como método la entrevista, con una muestra de 30 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general. Entre sus conclusiones menciona que tanto la dimensión técnica y la dimensión interpersonal deben ser reforzados ya que son regulares. Así mismo el usuario califica como regular al trato que brinda el personal de salud. En la infraestructura señalaron la falta de ropa, medicamentos y mobiliario.

Caligiore, I. y Díaz, J. (1999), en su tesis “Satisfacción del usuario del área de hospitalización de los hospitales del tercer nivel de Caracas Venezuela”, investigación descriptiva longitudinal y de campo, cuya muestra estuvo conformada por 210 usuarios, habiendo utilizado el cuestionario como instrumento de recolección de datos, entre sus conclusiones menciona que el 83% de los usuarios que estuvieron

hospitalizados consideran que la atención recibida es buena ya que cubrió sus expectativas. El 58% opina que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. Así mismo el 89% calificó como bueno el abastecimiento oportuno con los medicamentos.

Galeano, H. et. al. (2006), en su investigación “Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico Juan Pablo II, Corrientes-Argentina”, contando con una muestra de 60% de los pacientes internados, entre sus conclusiones señala que existe satisfacción cuando la atención de enfermería coincide con las expectativas del familiar o del propio paciente, e insatisfacción cuando esta atención no alcanza las expectativas del familiar o paciente. Concluyendo que el concepto de “calidad” en el sentido de “hacer las cosas bien, o lo mejor posible” no es nuevo; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan, sino en la educación de estos a las necesidades del paciente y en los servicios ofrecidos.

Timana, L. (2002), en la tesis “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital Nacional Alcides Carrión, Lima – Perú”, investigación de tipo explicativo, prospectivo de corte transversal, con una muestra de 314 usuarios y utilizando la técnica de la encuesta a través de formularios, destaca entre sus conclusiones que el 48% de los usuarios percibe la atención ofrecida en el servicio de emergencia como de buena calidad, mientras que el 45% la percibe como regular calidad.

Zegarra, O. (2006), en la investigación titulada “Satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del hospital José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes – Perú”, estudio de tipo cuantitativo, con una muestra de 65 pacientes, entre sus conclusiones señala que el 63.1% de las personas

tienen un nivel de satisfacción alto con respecto a los cuidados de enfermería, seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos, encontrando asociación estadística significativa con un $p=0.045$.

Meléndez, M. (2003), en la investigación denominada “Calidad de atención percibida por usuarios/as en los servicios de consulta externa: Hospital I Es salud, centro de salud LLuyllucucha MINSA”, entre sus conclusiones expone que el 59% de los usuarios del hospital de Essalud percibe mejor calidad de atención que los usuarios del centro de salud de LLuyllucucha (57.98%). Hay una diferencia significativa entre ellos ($p < 0.05$). También los principales problemas que se encontraron fueron: el tiempo de espera y el tiempo de atención en ambos establecimientos.

Parrillo, L.; Amado, L. (2009), en la investigación “Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio de Hospitalización de medicina del hospital II-1 MINSA Tarapoto”, estudio descriptivo correlacional prospectivo, con una población de 103 adultos hospitalizados, a quienes aplicó una encuesta estructurada, entre sus conclusiones menciona que la satisfacción del usuario obtuvo un promedio de 24.4 puntos, ubicándose en la escala de satisfacción media. Así mismo indica que la atención de enfermería, obtuvo un promedio de 74.96% puntos, ubicándose en la escala de regular. Luego menciona que existe relación directa entre la satisfacción del usuario adulto y la atención de las enfermeras en el servicio de hospitalización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La calidad según Donabedian (1990) comprende el manejo de la relación interpersonal entre el paciente y el proveedor de la atención médica. También indica que los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan qué es lo correcto o bueno en las

transacciones paciente-proveedor, y estos valores influyen, a su vez, en la efectividad en su propia atención.

Avedis Donabedian (1995) exponiendo acerca de la calidad indica que los pacientes no están, con frecuencia, capacitados para distinguir entre una atención buena y una mala. Los servidores de salud tienen una responsabilidad inherente: la de actuar para el servicio de los intereses de los pacientes.

El sistema de gestión refiere que la calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica maximizando sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por ende, la medida en que se espera que la atención proporcionada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

El Ministerio de Salud (2013) hizo un estudio acerca de la calidad y satisfacción de usuario, cuyos resultados mostraron que las actitudes que los pacientes esperan de los servidores es que sean atentos, amistosos, responsables, educados, amables, etc. Así mismo indicaron que estas actitudes deben ser reforzadas con el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. También indicaron aspectos de la comunicación como el ofrecer respuesta rápida, saber escuchar con atención, dar explicaciones claras, utilizar un lenguaje adecuado.

El Ministerio de Salud entre los años 1995 y 2000 contó con la visión de convertirse en un sector de salud con equidad, eficiencia y calidad, el contenido de esta visión se concreta en la afirmación de avanzar hacia el sector organizado en función del usuario. Esta visión promueve la recuperación del sector salud en una mayor accesibilidad, competitividad y calidad en la atención a los usuarios.

La incorporación de la calidad en la agenda de salud pública se materializa a través de la conformación del sistema de Acreditación de

Hospitales el año 1996, junto a ello el interés puesto por el desarrollo sanitario durante la década de los 90. Sin embargo, la participación de los hospitales en este esfuerzo fue limitado.

Posteriormente los lineamientos de política sectorial 2002-2012 realizaron un importante avance conceptual al definir la calidad de atención como derecho ciudadano; sin embargo, no se avanzó en analizar a profundidad las implicancias de este principio. Los enfoques internacionales se orientan en reconocer la salud como derecho humano y su disfrute como condición inalienable e independiente de cualquier barrera y obstáculo que lo limite, pero igualmente reconoce la calidad como característica intrínseca a este derecho (Ministerio de Salud, 2001-2012).

La organización mundial de la salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente que le permite su desarrollo integral. Bajo este precepto el conjunto de factores que determina la relación salud enfermedad tiene componentes biológicos (genéticos, ambientales, físicos, etc.), determinantes geográficos y determinantes sociales (cultura, religión, ideología, economía, etc.). Por lo tanto, la medicina y los servicios de salud no sólo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental.

Según Dueñas (2006) las dimensiones de la calidad de atención de salud pueden clasificarse en tres dimensiones:

- Dimensión científico técnico, la cual comprende la aplicación de la ciencia y la tecnología a fin de obtener el máximo beneficio a favor de la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Esto implica que el personal de salud cuente con los conocimientos y habilidades adecuados para brindar una atención de calidad. Esta dimensión implica que la atención debe ser oportuna, continua, segura y libre de riesgos.

- Dimensión humano – espiritual, la cual se refiere al carácter humano de la atención, comprende las relaciones entre servidores de salud y usuarios, esto implica un buen trato mediante la evidencia del respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona, interés en la satisfacción de la persona, en sus necesidades, percepciones y demandas, empatía y amabilidad, trato cálido y cordial.
- Dimensión del Entorno o confort, relacionado con las condiciones de comodidad para los usuarios, como: ventilación e iluminación adecuada, el suministro de alimentos, el servicio de limpieza y orden de los ambientes.

Donabedian (1991) ha planteado un enfoque para la evaluación de la calidad el cual toma en cuenta 3 componentes esenciales:

- Estructura: relacionado con la capacidad del personal, los equipos e instrumentos, los recursos financieros, las instalaciones, las normas y reglamentos existentes, la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye el conjunto de características de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.
- Proceso: comprende el conjunto de actividades que se realizan durante la atención, como también aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del proceso.
- Resultado: es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. También comprende la evaluación del nivel de impacto; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la certificación y acreditación institucional en calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo.

El Ministerio de Salud (2006) a través de la Dirección Ejecutiva de servicios de salud, crea el sistema de gestión de la calidad en salud con el objetivo de contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud, y para medir el nivel de calidad ha establecido 10 atributos o estándares:

- Oportunidad, relacionado con la capacidad de respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para el usuario.
- Seguridad en las condiciones físicas del establecimiento que asegure a los usuarios prevenir riesgos.
- Eficacia en el uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos de servicios de salud.
- Accesibilidad para los servicios de salud individual y colectiva erradicando barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- Integralidad, relacionado con acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud para el individuo y su familia.
- Trabajo en equipo, a fin de que todos los servidores desplieguen sus capacidades de trabajo cooperativo.
- Participación social bajo mecanismos que permiten a la población organizada intervenir en la toma de decisiones respecto a las políticas y estrategias de salud.
- Respeto al usuario considerándolo como un individuo sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.
- Información completa, ya que es necesario que los servidores de salud brinden información oportuna y entendible por las personas.
- Satisfacción al usuario, entendida como el balance a favor del usuario entre lo que él espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe.

Andia (2002) define a la satisfacción del usuario como una experiencia racional, producto de la comparación entre las expectativas y el producto o servicio recibido; está condicionada a diversos factores como necesidades personales, las expectativas, valores morales, culturales y a la propia organización del establecimiento de salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para la diversidad de personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo, Delbanco y Daley (1996), refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes del servicio de buena calidad. Para estos autores la satisfacción del cliente se relaciona con el hecho que el usuario busque o no atención, con el lugar al cual acude para recibir atención, con su disposición para pagar los servicios, con el hecho de que el usuario siga o no las indicaciones del prestador de servicios, con el hecho de que el usuario regrese o no, y con el hecho de que el usuario recomiende o no los servicios a los demás.

Según la Guía Técnica R.M. 527-2011/MINSA, las dimensiones de satisfacción del usuario son expresadas en:

- Fiabilidad, la cual comprende la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio brindado.
- Capacidad de respuesta, la cual se manifiesta con la disposición de servir y proveer un servicio oportuno y rápido con calidad y en un tiempo aceptable.
- Seguridad, la cual se manifiesta mediante la confianza que genera la actitud del personal que brinda el servicio de salud.
- Empatía, manifestada en la capacidad que tiene una persona para entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Cortesía, amabilidad en la comunicación a fin de generar confianza.

- Aspectos tangibles, evidenciado en las condiciones físicas que se utilizan para brindar el servicio. Incluye equipos, instalaciones, personal, material de comunicación, comodidad y limpieza.

Según Thompson (2005), la satisfacción del usuario comprende tres elementos:

- El Rendimiento Percibido, es el “resultado” que el cliente “percibe” acerca del producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa; se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio; está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad; es influida por las opiniones de otras personas; depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

- Las Expectativas, que son los anhelos de los clientes por conseguir un producto o servicio. Las expectativas de los clientes son afectadas por una o más de las siguientes situaciones: Promesas que hace la empresa acerca de los beneficios que brinda; experiencias de anteriores compras; opiniones de otras personas; y promesas que los competidores ofrecen.
- Los Niveles de Satisfacción, es común observar que luego de realizada la compra, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción y Complacencia. La insatisfacción se manifiesta cuando el producto no cubre las expectativas del cliente. La Satisfacción cuando el producto coincide con las expectativas del cliente y la Complacencia cuando el desempeño del producto o servicio recibido excede a las expectativas del cliente.

1.4. Planteamiento del problema

¿Qué relación existe entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014?

1.5. Justificación

A través de este estudio se puede determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario durante su estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, considerando como una de las unidades asistenciales de más alto nivel en la provincia de Rioja, sus funciones son promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la población riojana. Por tal motivo aporta una explicación clara de aquellos factores que influyen en la calidad y satisfacción del usuario durante su estancia hospitalaria, a fin que los funcionarios y trabajadores puedan plantear estrategias para seguir mejorando sus servicios brindados.

Este estudio trata en considerar estándares de calidad como indicadores y esto está relacionado con el quehacer del personal de salud y con mucha razón aplicar este principio de la calidad en los servicios de hospitalización en donde la satisfacción del paciente es un objetivo irrenunciable y una medida de resultado de sus intervenciones.

De igual modo en el aspecto metodológico, esta investigación ha permitido la elaboración de un instrumento para el recojo de la información las cuales han sido validados por juicio de expertos, los mismos que quedan a disposición de más investigaciones en salud a fin de que puedan adaptarlo con otras investigaciones similares manteniendo la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes respecto al servicio recibido.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

Objetivos específicos

- Conocer la calidad de atención del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.
- Conocer el grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

II. MÉTODO

La metodología que se utilizó es el analítico descriptivo, así como los métodos estadísticos que permitieron indicar y sintetizar los comportamientos de las variables.

Se elaboró previamente un plan de investigación en la que se definió un cronograma con actividades operativas que marcaron el rumbo de La investigación.

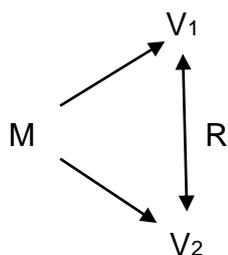
Procedimientos:

- Autorización del director del hospital II-1 Rioja.
- Capacitación al personal de apoyo que colaboró con la encuesta proporcionándoles instrucciones específicas sobre la misma.
- El encuestador se identificó y presentó el objetivo de la encuesta.
- Se encuestó a aquellos usuarios que desearon colaborar con el trabajo de investigación después de recibir la atención en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y obstetricia del hospital II-1 Rioja, turno mañana de lunes a sábado de 8:00am – 13:00pm.
- Agradecer por la información brindada.
- Se revisó el llenado de los instrumentos al final del día
- El proceso y tabulación de datos se realizó con el apoyo de un estadístico.

Para el análisis de datos se usó la estadística descriptiva inferencial (chi - cuadrado) con un nivel de significancia de $P < 0.05$.

2.1. Diseño

El diseño de la investigación fue descriptivo - cuantitativo - correlacional.



M = Usuarios

V₁ = Calidad de atención

V₂ = Grado de satisfacción del usuario

R = Relación entre variables

2.2. Variables

Variable 1: Calidad de atención.

Variable 2: Grado de satisfacción del usuario.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de atención	Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en forma tal que maximice los beneficios de la salud de la población sin aumentar en forma proporcional los riesgos.	Científico - Técnico	Conjunto de actividades específicas que se realiza entre la interrelación del personal de salud y el paciente o usuario, aspecto científico - técnico y humano que da calidad y calidez en los servicios en forma oportuna, continua, segura y humana libre de riesgos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Estructura	Ordinal: Excelente Bueno Regular Malo
		Humano Espiritual	Refiere a la interrelación al aspecto humanístico del cuidado, es decir las relaciones que demostramos entre operadores y usuario, respecto a las costumbres y hábitos de los pacientes, información completa, veraz, oportuna y entendida, amabilidad, empatía, trato cordial y cálido que recibe el usuario.	Proceso	Ordinal: Excelente Bueno Regular Malo
V2: Grado de Satisfacción del usuario.	Como una medida de eficiencia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud.	Confort- Aceptabilidad	Es el grado de satisfacción expresado por el bienestar referido del usuario, respecto a la percepción de la calidad y calidez respecto a la atención.	Resultado	Ordinal: Satisfecho insatisfecho

2.3. Población, muestra y muestreo

La población o universo de estudio estuvo constituido por 1659 usuarios atendidos en el año 2013 en los servicios de hospitalización (Medicina, Cirugía y Ginecología y obstetricia) del hospital II-1 Rioja.

Muestra

Para el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

N= Población = 1659

Z= Tabla = 1.96

p= Probabilidad de éxito = 0.50

q= probabilidad de no éxito = 0.50

e= Error de estimación = 0.05

n =312

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio de investigación se utilizó lo siguiente:

Técnica	Instrumento
• La encuesta	• Cuestionario

La encuesta: para conocer la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

El cuestionario: este instrumento está basado en la calidad de atención de enfermería según el modelo de DONABEDIAN.

El instrumento de la recolección de datos consta de 3 partes:

✓ Parte I: Datos generales, donde se consigna edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y servicio.

- ✓ Parte II: Datos específicos, donde se aborda la calidad de atención de salud considerando sus tres dimensiones además se estableció valores para cada categoría como indicador para mejorar la calidad de atención (Estructura, Proceso, Resultado).

A) ESTRUCTURA

- ✓ Excelente
- ✓ Bueno
- ✓ Regular
- ✓ Malo

B) PROCESO

- ✓ Excelente
- ✓ Bueno
- ✓ Regular
- ✓ Malo

C) RESULTADO

El cuestionario empleado para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos tiene una amplitud de dos categorías, el criterio de calificación, que corresponde a las escalas:

- ✓ Satisfecho
- ✓ Insatisfecho

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizaron gráficas y tablas; y se usaron diversas pruebas estadísticas como:

Tabla de frecuencias

Chi-cuadrado

Prueba de hipótesis

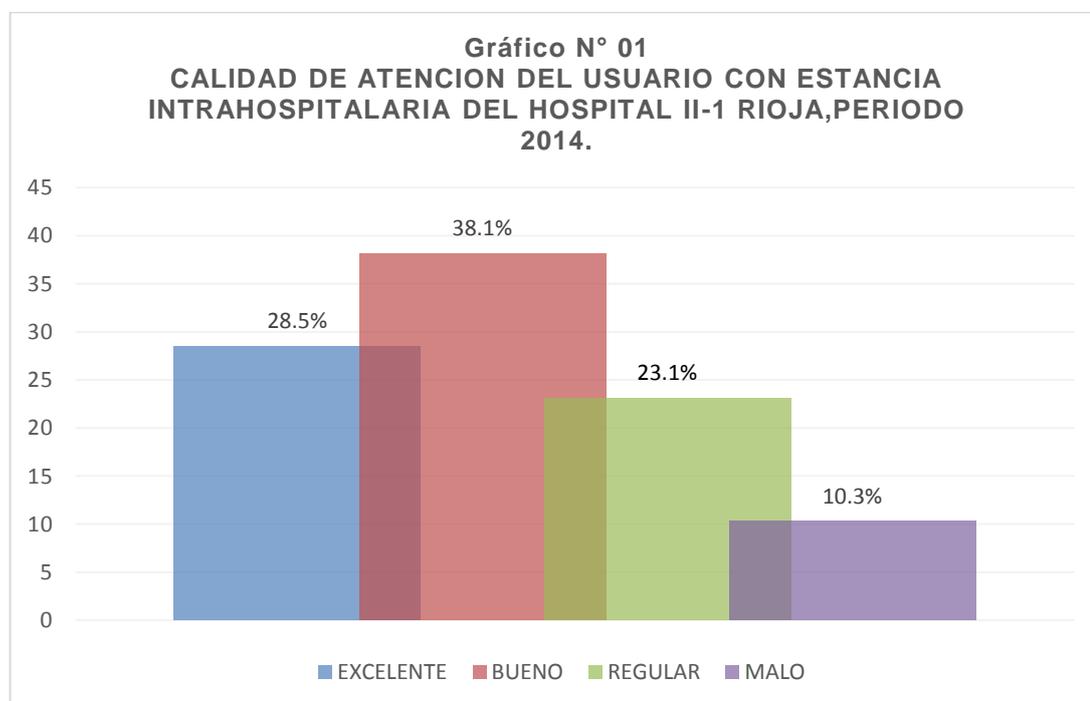
III. RESULTADOS

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 RIOJA, PERIODO 2014.

Tabla N°01

Validación	Frecuencia	Porcentaje
MALO	32	10.3
REGULAR	72	23.1
BUENO	119	38.1
EXCELENTE	89	28.5
Total	312	100.0

FUENTE: Encuesta aplicada a paciente en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.



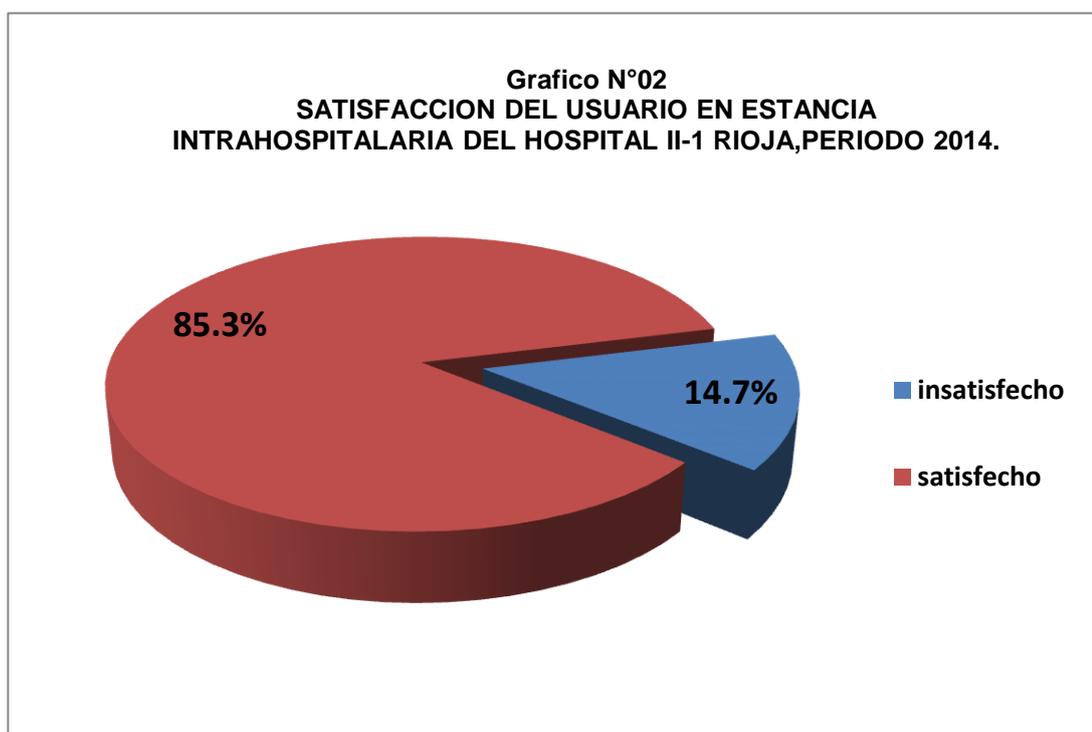
En el gráfico N°1: La muestra de usuarios encuestados en los servicios de hospitalización de medicina, cirugía, ginecología y obstetricia del hospital II-1 Rioja fueron 312 que representan al 100%. Observándose que la calidad de atención, el 38.1% es Buena, el 28.5% excelente y el 23.1% es regular. Teniendo una brecha de mala calidad de atención el 10.3%. Esto es un resultado positivo para la institución.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 RIOJA, PERIODO 2014.

Tabla N°02

Validación	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	46	14.7
SATISFECHO	266	85.3
Total	312	100.0

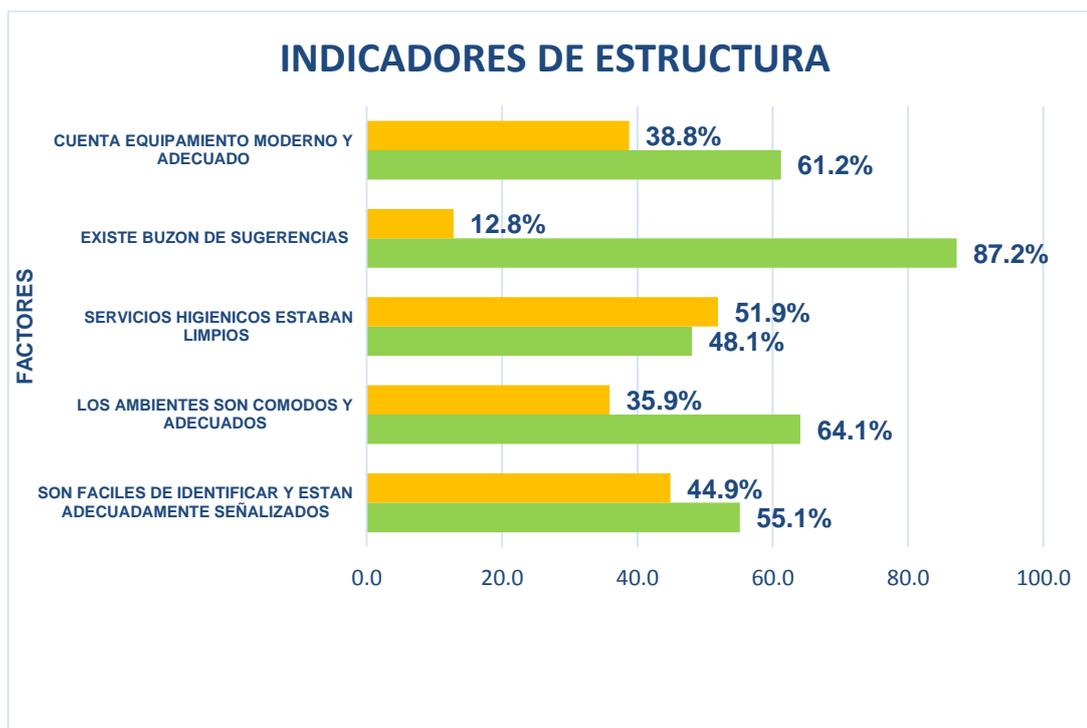
FUENTE: Encuesta aplicada a paciente en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.



En el gráfico N°02: luego de aplicar el cuestionario a los usuarios durante su estancia intrahospitalaria en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y obstetricia del hospital II-1 Rioja. Habiéndose obtenido los siguientes resultados, el 85.3% están satisfechos y solo el 14.7% están insatisfechos de la atención recibida. Lo que significa que los pacientes salen de alta más del 75% satisfecho de la atención recibida por parte de la institución.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 RIOJA, PERIODO 2014.

GRÁFICO N°03

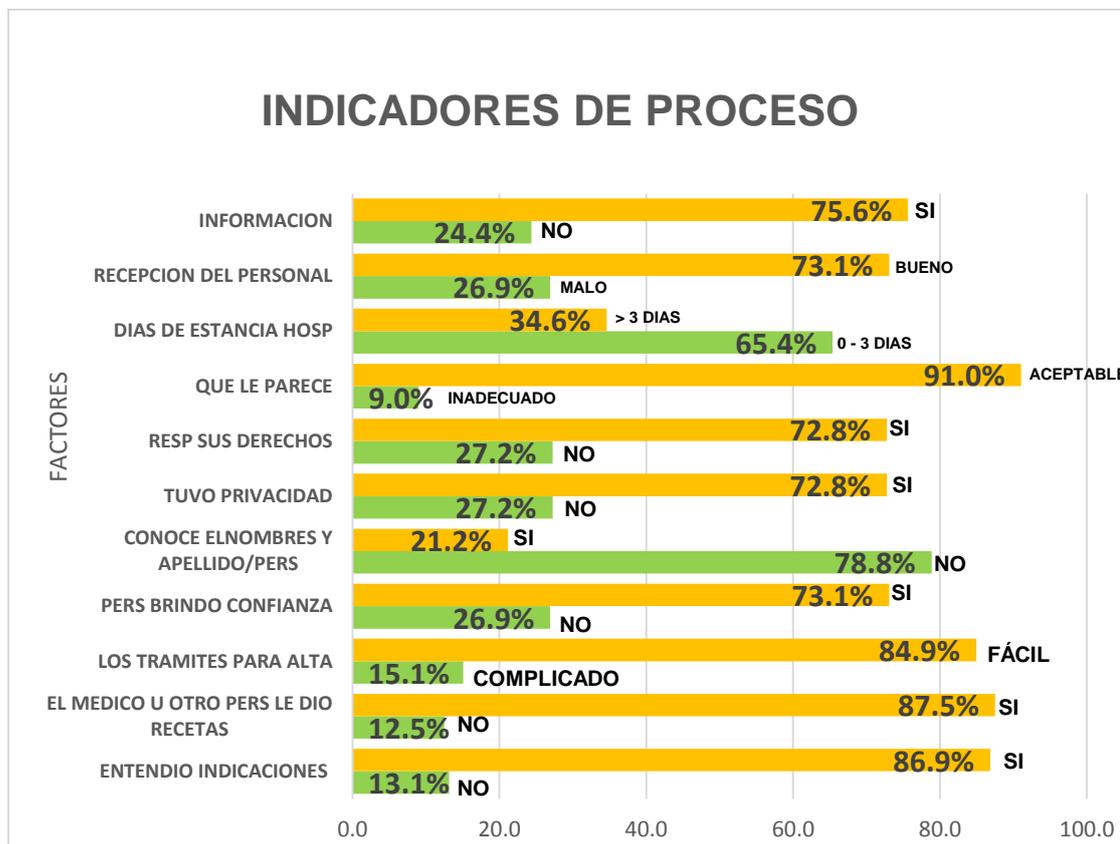


FUENTE: Encuesta aplicada a paciente en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

En el gráfico N°03: se muestra que los indicadores de estructura influyen en la percepción negativa de la calidad de atención del usuario en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y obstetricia durante su estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, entre los que destacan las deficiencias es la no existencia de un buzón de sugerencias 87.2%, la comodidad e iluminación de los ambientes con un 64.1%, falta de equipamiento moderno y adecuado 61.2% y la señalización de los ambientes 55.1%.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II_1 RIOJA, PERIODO 2014.

GRÁFICO N°04

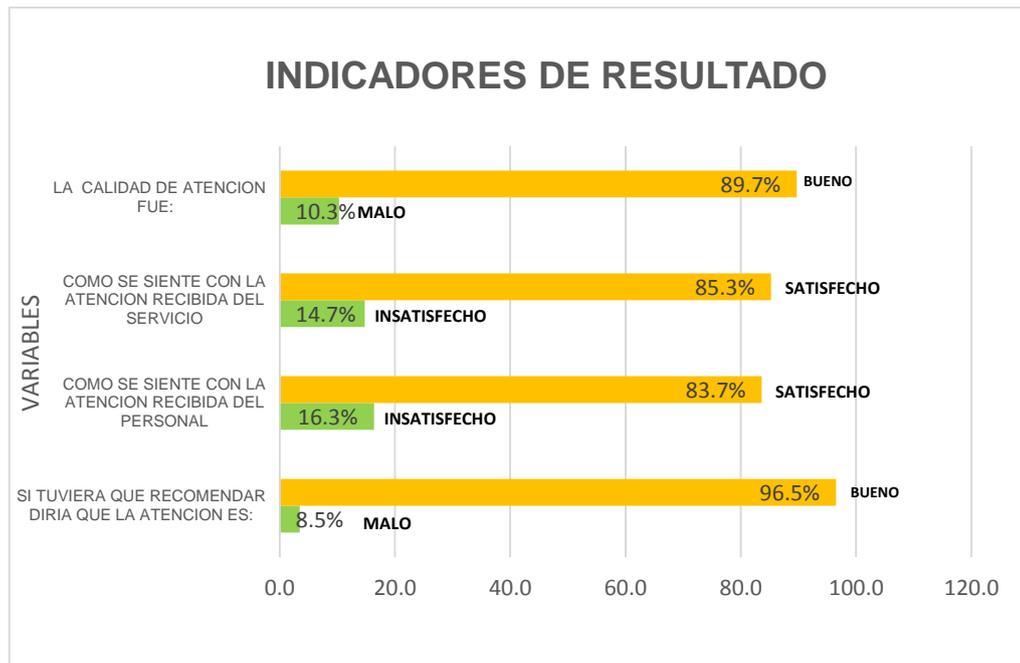


FUENTE: Encuesta aplicada a paciente en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

En el grafico N°04: observamos que en los servicios de medicina, cirugía, ginecología y obstetricia del hospital II- 1 Rioja. se muestra que los indicadores de proceso influyen en la calidad de atención de forma positiva en cuanto a la satisfacción del usuario durante su estancia intrahospitalaria siendo el único indicador negativo la identificación del personal 78.8%.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II_1 RIOJA, PERIODO 2014.

GRAFICO N°5



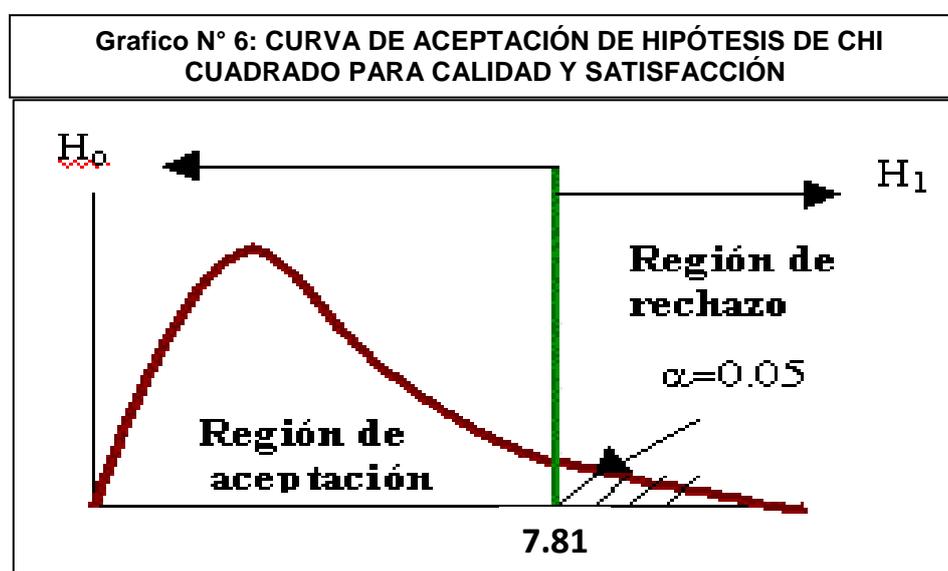
FUENTE: Encuesta aplicada a paciente en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, periodo 2014.

En el grafico N°05: Muestra que la calidad de atención en los servicios de hospitalización del hospital II-1 Rioja el 89.7% es buena, teniendo como resultado usuario satisfechos el 85.3% de la atención recibida, con una brecha del 10.3% con mala calidad de atención y el 14.7% de usuarios insatisfechos.

PRUEBA DE HIPÓTESIS: RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 RIOJA, JUNIO-DICIEMBRE 2014.

Tabla N°3: PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA CALIDAD/SATISFACCIÓN

Estadísticos	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	240,024 ^a	3	.000
N de casos válidos	312		



Se observa en el Grafico N°6: Los resultados de la aplicación de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado, nos conlleva a concluir que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios son variables dependientes, es decir, son variables que se encuentran estadísticamente relacionadas. Dado que como se observa el valor tabulado de la distribución Chi Cuadrado con una probabilidad del 95% y 3 de grados de libertad es igual a 7.81, mientras que el valor calculado de la Chi Cuadrado es igual a 240.02. Por lo tanto, se encuentra en la zona de rechazo de nuestra hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Luego de presentar los resultados que nos demuestra que existe relación significativa entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria en el hospital II 1 Rioja. Se observa que estos hallazgos coinciden con los resultados de Altamirano y Chávez (2012) quien en su estudio concluye que existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor, es decir a mayor calidad de atención mayor será la satisfacción del usuario.

Si observamos la calidad de atención desde un punto de vista social la percepción de la calidad varía de una persona a otra en función de sus conocimientos, valores, recursos individuales y características sociodemográficas.

También se debe tomar en cuenta lo que Arévalo (1999) en un estudio realizado en los servicios del hospital II EsSalud y centro Materno Perinatal-Tarapoto encontró que en el Centro Materno Perinatal el 59.5% de los usuarios perciben una regular calidad de atención y el 40.5% como buena; de igual forma el hospital EsSalud el 69.6% lo percibe como regular y el 30.4% como buena en tanto que ambos establecimientos no se percibió mala calidad. Respecto a ello en los resultados que se ha podido obtener en el presente estudio se recalca también que los usuarios durante su estancia intrahospitalaria reciben una buena atención.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, en los indicadores de estructura tienen como resultado la falta de equipamiento moderno y adecuado, buzón de sugerencias, infraestructura y señalización en los servicios. Comparando con los indicadores de proceso los resultados son positivos netamente actitudinales (información y el buen trato) esto hace que, en el indicador de resultado, el usuario esté satisfecho con la atención recibida durante su estancia intrahospitalaria.

Por su parte, Ramírez (1997) en un estudio realizado en la ciudad de México sobre percepción de la calidad de atención de los servicios de salud encontró que en todas las instituciones invariablemente, el buen trato del

personal fue el principal motivo relacionado con la buena calidad de atención y el segundo motivo estuvo relacionado con la preparación técnica del personal y el tercer motivo de buena calidad fueron los resultados positivos en salud.

Quiere decir que la calidad de atención que brinda el establecimiento depende de diversos factores, que empiezan desde una adecuada relación usuario - equipo de salud, hasta el buen o mal trato que recibe. En este contexto los conocimientos tecnológicos y científicos del personal; así como, la infraestructura y recursos materiales con las que cuenta, contribuyen a brindar una atención de buena calidad

La mayoría de los autores que hablan de calidad de atención en salud, opinan que un establecimiento para que sea de calidad debe tener cuatro componentes importantes: buen rendimiento profesional, uso eficiente de recursos, mínimo riesgo del paciente y satisfacción del paciente. Además, las tendencias actuales en la evaluación de calidad de atención proponen el enfoque de Donabedian que analiza la calidad en: Estructura, Proceso y Resultado para lograr la satisfacción a nivel de salud que se obtiene para el paciente en términos de cambio en el estado de salud.

V. CONCLUSIONES

Con los hallazgos del presente estudio se han planteado las siguientes conclusiones:

- Existe relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios durante su estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, dado que el valor de la significancia de la prueba Chi Cuadrado es menor que 0.05.

La calidad de atención en los servicios de hospitalización del hospital II-1 es buena 89.7%, debido a la confianza, información completa, trato amable, privacidad y derechos de los usuarios por parte del personal asistencial y administrativo de la institución.

- El 85.3% de los pacientes atendidos en el hospital II-1 Rioja se encuentran satisfechos con la atención recibida durante su estancia intrahospitalaria.

VI. RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones que se plantean son las siguientes:

- Continuar con las medidas de mejora de la calidad de atención a los usuarios durante su estancia intrahospitalaria, sabiendo que la calidad influye positivamente en la satisfacción de los usuarios y coordinar con las autoridades del centro hospitalario para evaluar e identificar factores que afectan la comodidad del paciente (infraestructura, habitaciones, implementación de equipos médicos, etc.) y demás elementos básicos que permitan ofrecer al personal de salud una calidad de atención.
- Profundizar el estudio en cuanto a los factores que influyen en la calidad de atención que brinda el servicio de hospitalización durante su estancia intrahospitalaria ya que ejerce mayor influencia para determinar la calidad de atención que ofrece la institución.
- Realizar un estudio de evaluación en la satisfacción del usuario (expectativas y percepciones) que permitan comparar los resultados con los de esta investigación, de forma tal que permita seguir estableciendo las implicancias de todos los factores relacionados con la calidad y satisfacción.
- Considerar este trabajo de investigación como referente para el monitoreo del nivel de satisfacción de los usuarios del hospital II- 1 Rioja; con la finalidad de tener mayor claridad sobre los aspectos que se deben tomar en cuenta para el mejoramiento de la calidad de atención en los servicios de hospitalización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Altamirano, N. Chávez, J.C. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA- Tarapoto. Agosto – diciembre 2011. (Tesis). Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, 2012.
2. Aguilar, O. Calidad del servicio y del profesional de salud, Tarapoto. 1997.
3. Abizanda, R. Dilemas críticos en el paciente crítico: En bioética y medicina intensiva, 1998.
4. American, C. Of physicians' ethics manual. Ann intern med, 1992.
5. Andia, C y otros. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar, 2002.
6. Bernal, R. La globalización de la atención de la salud: Oportunidades para el Caribe. Revista de la CEPAL 92. agosto, 2007.
7. Brunner, D.S. Enfermería Medico Quirurgico. 8^{va} ed. México, 1998.
8. Caligiore, I. Díaz, J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de los hospitales del tercer nivel; Caracas Venezuela, 1999.
9. Carvajal, M.E, Gómez, C.M. Nivel de satisfacción de pacientes post operados con la atención que brinda la enfermera/o. En los servicios de Cirugía. Hospital II-2 Tarapoto-MINSA y Hospital Es salud –Tarapoto. (Tesis). Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, 2012.
10. Cabarcas, I. Montes, A. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermera en una institución de salud de la ciudad de Cartagena. Colombia, 2007.
11. Cadena. Servicios de salud del principado de Asturias, 2007.
12. Donabedian, A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la salud, 1995.
13. Donabedian, A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Instituto nacional de Salud Pública. México, 1997.

14. Donabedian, A. Calidad de la atención médica. México, 1984.
15. Dueñas, O. dimensiones de la calidad en los servicios de salud, 2006.
16. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En salud Pública. México, 1990.
17. Donabedian, A. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Dirección general de salud de las personas. Dirección General de servicios de Salud. Dirección de garantía de la Calidad y acreditación. Ministerio de salud del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima, 2002.
18. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.
19. Demografía del Perú - Wikipedia, la enciclopedia libre.
20. Galeano, H. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico Juan Pablo II, Corrientes-Argentina, 2006.
21. Harrington y Zeithmal. Definición de calidad. 1989.
22. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2014.

Larousse, Peño Larousse Ilustrado. Quinta Ed. México, 1998.

23. Muñoz, P. Soriano, E. Calidad de atención expresada por el cliente en el servicio de emergencia. Hospital Regional "Honorio Delgado" Arequipa, 1997.
24. Marroquín, E. "Opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo post operatorio mediato en el departamento de cirugía adultos INEN. Lima, 1991.
25. Morales, T. Calidad de atención desde la perspectiva del paciente. España, 2004.
26. Margo Peteguer, R. Expectativas y satisfacción de los usuarios de atención primaria. México, 2000.
27. Ministerio de Salud. Evaluación y mejoramiento de la calidad, Lima taller proyecto salud y nutrición, 1997.
28. Ministerio de Salud, Dirección técnica de planificación sectorial. política Nacional de salud 1085-2000, principales logros. Perú, 1990.

29. Ministerio de Salud. El desafío del cambio de milenio. Un sector con equidad, eficiencia y calidad. Lineamientos de política Nacional. Perú, 1995.
30. Ministerio de Salud, Lineamientos de política Sectorial y principios fundamentales para el plan estratégico sectorial del quinquenio agosto 2001-julio 2006. Perú, 2012.
31. Ministerio de Salud, Dirección general de salud de las personas. Sistema de gestión de calidad en salud. Perú, 2001.
32. Ministerio de Salud, Evaluación de las funciones esenciales de salud pública a nivel de la Autoridad Sanitaria Nacional. Perú, 2006.
33. Ministerio de Salud. Plan Nacional concertado de salud. Perú, 2007.
34. Meléndez Ríos, M. Calidad de atención percibida por usuarios/as en los servicios de consulta externa: Hospital I Es salud, centro de salud LLuyllucucha MINSA. Moyobamba Julio-diciembre 2002 (Tesis). Universidad Nacional de San Martín. Moyobamba, 2003.
35. Manual de la Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Salud. Chicago, 1985.
36. Organización Panamericana de la Salud. Liderazgo en salud Panamericana. Washington DC. (Documento oficial N°287), 1998.
37. Olson, Dover. Definición de expectativas del usuario, 1979.
38. Parillo, L.G. Amado, L.J. Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio de Hospitalización de medicina del hospital II-1 MINSA-Tarapoto julio-octubre, 2009.
39. Philip, K. Dirección de mercadotecnia, 8va edición, pág. 40,41.
40. Ponce, J. Satisfacción laboral y calidad de Atención de enfermería en una unidad médica de alta Especialidad. México, 2002.
41. Quinteros, B. Satisfacción del usuario con el servicio del área de hospitalización en el Hospital de la Carlota, México, 2009. Pág. 34.
42. Ramírez, M.A, García, J.E. Definición del problema de calidad de la atención médica y su abordaje científico: modelo para la realidad mexicana, 1995.
43. Remuzgo, A. Nivel de satisfacción de paciente adulto mayor con respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio

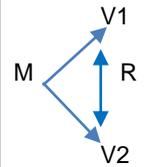
- de Geriátría del Hospital del Nacional Guillermo Almenara, pág. 14,2005.
44. Resolución Ministerial 632-2012.
 45. Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA. Guía técnica para la evolución de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 2009.
 46. Reeves, Bednar. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización pág. 419,1994
 47. Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud, 2006.
 48. Revista de Salud. Calidad de atención de enfermería. España, 1992.
 49. Salazar, A. Evaluación de la calidad de atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z, México, 2000.
 50. Sosa, M. ¿cómo lograr que la calidad en la clínica dental?, 2002.
 51. Timana, L. Percepción de la calidad de atención por el usuario Externo del servicio de emergencia del hospital Nacional Alcides Carrión. Lima, 2002.
 52. Valerie, A. "SERVQUAL": A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service, vol. pág. 12-40, 1988.
 53. Virgilio Battistini, Calidad de atención de enfermería según Donabedian, hospital "Ruiz y Páez". Bolívar, 2009.
 54. Williams, T. Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date. New York, International planned Parenthood Federation, 1996.
 55. Zegarra, O. Satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del hospital José Alfredo Mendoza Olavarria" Tumbes, 2006.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TESIS DE INVESTIGACION DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL

Título: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 – RIOJA, PERIODO 2014.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<p>Formulación del problema :</p> <p>¿Qué relación existe entre calidad y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II- 1 Rioja, periodo 2014?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II – 1 Rioja, Periodo 2014.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer la calidad de atención del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II- 1 Rioja, Periodo 2014.</p> <p>Conocer el grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, Periodo 2014.</p>	<p>Hipótesis Alternativa</p> <p>Hi: existe relación significativa entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, Periodo 2014.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja, Periodo 2014.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Grado de satisfacción del usuario.</p>	<p>Población:</p> <p>Usuarios atendidos en los servicios de hospitalización (Medicina, Cirugía; ginecología y obstetricia) del hospital II – 1 Rioja, Periodo 2014.</p> <p>Muestra :</p> <p>312 usuarios con estancia intrahospitalaria del hospital II – 1 Rioja, Periodo 2014</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo cuantitativo – correlacional.</p>  <p>Donde:</p> <p>M=Usuarios V1=Calidad de atención V2: Grado de Satisfacción. R:Relacion / Variable</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>El cuestionario</p>	<p>Tablas y gráficos.</p> <p>Chi cuadrado</p> <p>Prueba de hipótesis</p>

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 RIOJA, PERIODO 2014.

Fecha:...../...../.....N° Encuesta.....

Edad:....., Sexo: M (1) F (2), Procedencia: Urbana (1) Rural (2)

Servicio: Medicina (1) Cirugía (2) Ginecología (3) Obstetricia (4)

Grado de Instrucción: Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)

CUESTIONARIO

Estimado usuario(a), estamos aplicando una encuesta **totalmente anónima** con la finalidad de mejorar los servicios de hospitalización de este establecimiento por ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que hacemos a continuación.

Por favor marque con una(X) la alternativa de su respuesta, sírvase contestar todas las preguntas.

1.- ¿Le brindaron información en relación a su enfermedad?

SI (2) NO (1)

2.- ¿Cree Ud. que los ambientes son fáciles de identificar y están adecuadamente señalizados?

SI (2) NO (1)

3.- Cree Ud. que los ambientes en el servicio de hospitalización son cómodos e iluminados?

SI (2) NO (1)

4.-Cree Ud. que los servicios higiénicos estaban limpios?

SI (2) NO (1)

5.-¿Existe buzón de sugerencias en el servicio ?

SI (2) NO (1)

6.- ¿Al momento de su ingreso al servicio de hospitalización ¿Cómo considera Ud. la recepción por parte del personal encargado?

Excelente (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

7.- ¿Cree Ud. Que el servicio cuenta con equipamiento moderno y adecuado?

SI (2) NO (1)

8.- ¿Cuántos días duró su estancia intrahospitalaria?

1 día (1) 2 días (2) 3 días (3) 4 días (4) 5-7 días (5)

9.- ¿Qué le parece?

Acceptable (3)

poco aceptable (2)

Mucho (1)

10.- ¿Cree Ud. Que se ha respetado sus derechos como paciente?

SI (2)

NO (1)

11.-¿Cree Ud. Que tuvo privacidad durante sus intervenciones?

SI (2)

NO (1)

12.-¿Conoce el nombre y apellidos del personal que le atendió?

SI (2)

NO (1)

13.-¿El personal que le atendió le brindó confianza para expresar su problema?

SI (2)

NO (1)

14.- ¿Los trámites que realizó para su alta fueron?

Muy fáciles (4)

fáciles (3)

complicado (2)

Muy complicado (1)

15.-Al momento del alta ¿El médico u otro profesional le dio recetas?

SI (2)

NO (1)

16.- ¿Entendió las indicaciones sobre el uso de sus medicamentos?

SI (2)

NO (1)

17.- ¿Cree Ud. que, la calidad de atención en el servicio de hospitalización es?

Excelente (4)

Bueno (3)

Regular (2)

Malo (1)

18.- En términos generales ¿Cómo se siente Ud. con la atención recibida durante su hospitalización?

Satisfecho (2)

insatisfecho (1)

19.- En términos generales ¿Cómo se siente Ud. con la atención recibida del personal de salud?

Satisfecho (2)

insatisfecho (1)

20.-Si tuviera que recomendar a alguien, ¿le diría que la calidad de atención en el servicio de hospitalización es?:

Excelente (4)

Bueno (3)

Regular (2)

Malo (1)

Anexo N° 03: ficha de validación por el juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del validador: **DEL AGULA RUIZ, OTILIA**
- Cargo e Institución donde labora: **OBSTETRA ASISTENCIAL HOSPITAL II I Rioja**
- Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**
- Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario dirigido a los usuarios en los servicios de hospitalización del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014.
- Título de la Investigación: **"Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014".**
- Autor del Instrumento: **Elsa Maribel Chinchay Montenegro**

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

V. DATOS GENERALES:

Muy deficiente (1,2) Deficiente (3,4) Regular (5,6) Bueno (7,8) Excelente (9,10).

CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, libre de ambigüedades								X		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales								X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico inherentes a las estrategias didácticas y de aprendizaje								X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones o indicadores, de manera que permita establecer relaciones en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.								X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan								X		

	suficiencia en cantidad y calidad									X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a las estrategias didácticas y de aprendizaje a la cual están expuestos los sujetos muestrales									X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación									X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores									X		
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación									X		
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y adecuados para los sujetos muestrales									X		
SUB TOTAL										80		
TOTAL										80		

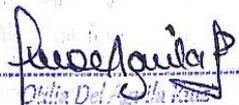
VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Rioja, 29 de Diciembre de 2014


 María Dolores Gil
 Mg. En Gestión De Los Servicios De La Salud.
 DNI: 04124478

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

IX. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del validador: **BAZAN VARGAS, KIEFFER SEGUNDO**
- Cargo e Institución donde labora: **JEFE DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA SANITARIA – ESSALUD MOYOBAMBA**
- Especialidad del validador: **DOCTOR EN SALUD PUBLICA, MAGÍSTER EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD, ESPECIALISTA EN GESTION EN SALUD.**
- Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario dirigido a los usuarios en los servicios de hospitalización del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014.
- Título de la Investigación: **“Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014”**
- Autor del Instrumento: **Elsa Maribel Chinchay Montenegro**

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1,2) Deficiente (3,4) Regular (5,6) Bueno (7,8) Excelente (9,10).

CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, libre de ambigüedades								X		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales								X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico inherentes a las estrategias didácticas y de aprendizaje								X		
ORGANIZACIÓN	Lo ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones o indicadores, de manera que permita establecer relaciones en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.								X		

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad								X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a las estrategias didácticas y de aprendizaje a la cual están expuestos los sujetos muestrales								X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación								X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores								X		
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación								X		
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y adecuados para los sujetos muestrales								X		
SUB TOTAL									80		
TOTAL									80		

XI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

XII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Rioja, 29 de Diciembre de 2014


Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06798284

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

V. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del validador: **CHAVEZ SANTILLAN, JESSY**
- Cargo e Institución donde labora: **OBSTETRA ASISTENCIAL HOSPITAL II I Rioja**
- Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**
- Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario dirigido a los usuarios en los servicios de hospitalización del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014.
- Título de la Investigación: **“Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014”.**
- Autor del Instrumento: **Elsa Maribel Chinchay Montenegro**

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1,2) Deficiente (3,4) Regular (5,6) Bueno (7,8) Excelente (9,10).

CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, libre de ambigüedades								X		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales								X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico inherentes a las estrategias didácticas y de aprendizaje								X		
ORGANIZACIÓN	Lo ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones o indicadores, de manera que permita establecer relaciones en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.								X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan								X		

	suficiencia en cantidad y calidad								X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a las estrategias didácticas y de aprendizaje a la cual están expuestos los sujetos muestrales								X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación								X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores								X		
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación								X		
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y adecuados para los sujetos muestrales								X		
SUB TOTAL									80		
TOTAL									80		

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Rioja, 29 de Diciembre de 2014


 Jessy *[Apellido]* Antillan
 En Carácter de Asesor de Los Servicios De La Salud.
 DNI: 61158805

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos



DIRECCION REGIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD RIOJA
Hospital II-1 Rioja

AUTORIZACIÓN

Yo, CESAR A. GONZALES YOUNG, Director del Hospital II-1 Rioja, dejo constancia que la Obsta. ELSA MARIBEL CHINCHAY MONTENEGRO, investigadora del proyecto "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EN ESTANCIA INTRAHOSPITALARIA DEL HOSPITAL II-1 RIOJA, PERIODO 2014", se autoriza a desarrollar el mismo.

Rioja, 28 de Enero de 2014

Atentamente,

REGIÓN SAN MARTÍN
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL II - 1 RIOJA

GRUPO DE SERVICIOS REGIONALES DE SALUD PARA SAN MARTÍN
Cesar A. González Young
DIRECTOR

Anexo N° 05: Evidencias fotográficas



