



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del  
consultorio externo de CRED del hospital Antonio  
Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO**  
**Maestra en Gestión de los servicios de la salud**

**AUTORA:**

**Br. Yaneth Maribel Cueva Chavarría**

**ASESOR:**

**Dra. Rosa Vílchez Vásquez**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERÚ – 2017**

PÁGINA DEL JURADO



---

Dr. Edwin López Robles  
Presidente



---

Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz  
Secretario



---

Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor, por iluminarme cada día, por guiar mis pasos, por permitirme avanzar con humildad, paciencia, sabiduría y abnegado amor enseñándome que todo es posible en la vida.

A mis hijos, por ser mi fortaleza y razón de ser de cada día.

A mi esposo por su apoyo incomparable y motivo de vida de cada día.

A mis padres, por el amor y cariño brindado.

Yaneth Maribel

## **AGRADECIMIENTO**

A la Doctora Rosa Vílchez Vásquez, por ser su apoyo incondicional, quien compartió sus experiencias y conocimientos para sacar adelante nuestro proyecto de investigación, por enseñarme y compartir sus aprendizajes en el desarrollo de la tesis.

Igualmente, expreso mi más profundo y sincero agradecimiento a todos aquellos profesionales que invirtieron un espacio de su valioso tiempo y que con su ayuda han contribuido en la realización del presente trabajo, en especial a los trabajadores del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba por contribuir y haber participado en este estudio.

Así mismo a todas las personas y amigos, por los buenos deseos y por creer en este hermoso proyecto de vida.

Yaneth Maribel

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la Tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017”, con la finalidad de determinar la Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión en servicios de la salud.

El informe consta de seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias bibliográficas y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

	Página
Carátula.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos.....	25
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	40
3.1 Resultados del análisis estadístico descriptivo.....	35
3.2 Resultados del análisis estadístico correlacional.....	41
3.3 Resultados de la prueba de hipótesis.....	43

IV.	DISCUSIÓN.....	53
	4.1 A nivel de marco teórico.....	53
	4.2 A nivel de antecedentes.....	54
	4.3 A nivel de resultados.....	55
V.	CONCLUSIONES.....	59
	5.1 CONCLUSION GENERAL.....	59
	5.2 CONCLUSIONES ESPECIFICAS.....	59
VI.	RECOMENDACIONES.....	62
VII.	REFERENCIAS.....	64
	ANEXOS.....	
	Anexo 1: Artículo científico.....	69
	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del Artículo científico.....	77
	Instrumentos.....	77
	Ficha técnica de los instrumentos.....	78
	Validez de los instrumentos.....	78
	Confiabilidad de los instrumentos.....	79
	Anexo 2: Matriz de consistencia.....	80
	Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	83
	Anexo 4: Otros.....	84
	Consentimiento informado.....	84
	Base de datos.....	90

## RESUMEN

Se presenta la Tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017”, con la finalidad de determinar la Satisfacción de los usuarios y calidad de atención, para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método cuantitativo, de diseño correlacional con una muestra de 80 usuarios, para ello se tomó como base a los trabajos de investigación desarrollados por Ninamango. En este instrumento se evaluó las dimensiones: técnico científica, administrativa y humana que conllevan a una efectiva prestación del servicio en la salud. Para el análisis estadístico se aplicaron medidas como la media aritmética, varianza, desviación estándar.

Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación entre las variables satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED y el grado de dicha relación es fuerte entre ambas variables  $[(R_{x,y})=0,827$ ; correlación de Pearson].

Lo afirmado, se justifica a través de la prueba de hipótesis de Chi cuadrado, donde el puntaje  $X_{calculado}^2=61,308$  y el valor de  $p$  es igual a 0,000; siendo menor al del nivel de significancia al 5% ( $\alpha=0,05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se debe de aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Lo que permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los usuarios.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuarios, calidad, atención, satisfacción de los usuarios, calidad de atención.



## ABSTRACT

The thesis entitled "Satisfaction of users and quality of care of the external clinic of CRED of the Antonio Caldas Domínguez Pomabamba hospital is presented. January - July 2017 ", in order to determine the satisfaction of users and quality of care, for the development of this research, the quantitative method was used, with correlational design with a sample of 80 users. basis of the research work developed by Ninamango. This instrument evaluates the scientific, administrative and human dimensions that lead to an effective service delivery in health. Statistical analysis included measures such as arithmetic mean, variance, standard deviation.

The results obtained allow us to conclude that there is a relationship between the variables satisfaction of users and quality of care in the external office of CRED and the degree of this relationship is strong between both variables [(Rx, y) = 0.827; Pearson correlation].

This is justified by the Chi-square hypothesis test, where the  $X^2_{\text{calculated score}} = 61,308$  and the value of p is equal to 0.000; being lower than the level of significance at 5% ( $\alpha = 0.05$ ); so the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternative hypothesis ( $H_a$ ) must be accepted. This leads to the conclusion that there is a direct and significant relationship between user satisfaction and quality of care among users.

**Key words:** Satisfaction, users, quality, attention, satisfaction of users, quality of care.

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda la problemática de la calidad de la atención para mejorar la satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de CRED, esto debido a que vienen atravesando por una crisis en la mejora de la calidad de la atención. Son los usuarios los que cada vez sienten que no son tratados con empatía, una comunicación asertiva y un trato amable acordes a sus necesidades y demandas. Estas situaciones de carácter interno en los hospitales suman importancia a la demanda y a la puesta en marcha de planes y alternativas de solución, que sean viables y sostenibles para abordar estos problemas que aquejan a la gran mayoría de nuestra población. En los países desarrollados se revisaron los protocolos para lograr una mejor calidad en salud, es así que cuando se hizo evidente que en términos financieros se hacía cada vez más difícil cumplir con las necesidades de la población, tendían a una elevación ilimitada de los costos empezando a constituir un problema económico de grandes magnitudes que amenazaba la competitividad de casi todas las economías del mundo.

La presente investigación es importante porque nos proponemos como relevancia social medir la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en los servicios de consulta del CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba como un instrumento para mejorar la calidad de la atención teniendo un a implicancia practica que repercutirán en la labor del personal en el consultorio externo de CRED.

El presente capítulo contiene básicamente los antecedentes de la investigación, el fundamento teórico de las variables, su justificación, la problemática relacionada con las variables, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, a nivel mundial e internacional, se tiene conocimiento de que los servicios de salud cada vez van decayendo más en las atenciones que se brinda en el establecimiento de salud, por lo que va incrementándose un alto índice en los usuarios que acuden a los consultorios en especial de CRED. La demanda de usuarios es alta en relación a la oferta del talento humano existente en dichas

áreas. Los porcentajes que son mayores en la atención corresponden a los Médicos, Odontólogos, Obstetras, y enfermeras especialmente en el área de CRED.

Varo (1994) refiere a que el modelo de atención de salud, encuentra similitudes y diferencias importantes en el acto de la atención a los usuarios. Una similitud así mismo refiere a que es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables, oportunos y agradables a los usuarios. Sin embargo, el modelo de atención a la salud difiere en la necesidad que existe de acomodar, dentro de la definición de calidad, un conjunto más complejo de responsabilidades hacia los usuarios y la población que acude a consultorio externo.

Donabedian (1995), señala así mismo que, los individuos, son los proveedores de la satisfacción y es quizá una debilidad porque los pacientes no están, con frecuencia capacitados para diferenciar y certificar entre una buena atención y una mala.

A nivel nacional:

Se observa que la realidad no difiere por la misma razón que el ministerio de salud desembolsa escasos recursos económicos para la implementación y equipamiento de los servicios del área de CRED, y es el género femenino el que en mayor número acuden para la atención de los menores de 0 a 5 años por atención.

A nivel regional:

Se observa el desconocimiento de planes y programas que permitan mejorar los servicios de salud en el área de CRED, la gran demanda de usuarios a su vez complica la situación, hecho mismo que genera malestar en la población que acude al consultorio de CRED. Los usuarios que demandan dicha atención en su gran mayoría provienen de las áreas rurales.

Mucho de esto se debe a la existencia de la gran demanda existente de la población y los escasos recursos que se administran para la mejora en el área de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, a ello debe de sumarse la falta de atención de las responsables del área, porque no se incrementa el número de personal ya que no abastecen para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

En esta línea de investigación la satisfacción de los usuarios contribuirá en la mejora de la calidad de la atención a los usuarios del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, como un instrumento de alternativa para la mejora de la problemática.

A nivel local:

Sucede lo mismo, y esto va acompañado definitivamente del espacio físico que es reducido, el cual funciona en una sola planta sin una sala de espera, que tiene poca ventilación para la cantidad de usuarios que diariamente acuden a esta unidad durante las horas de jornada de trabajo, a ello se agrega la falta de iluminación que también es insuficiente y causa molestias en los usuarios.

Con el presente estudio se pretende fomentar estrategias que conduzcan a fortalecer el proceso de atención al usuario en un mediano y corto plazo, ya que las acciones a desarrollar no son complejas y no requieren de mayores incrementos de presupuesto y con el mismo personal que labora actualmente se puede implementar. Para lograr su puesta en marcha, se requiere que las autoridades del hospital de salud con la participación comunitaria y los miembros del equipo de salud acojan y fortalezcan con una muy buena disposición las propuestas afines.

Con respecto a las características socio demográficas se determinó que la población estudiada fue de predominio femenino, ya que son las madres, mayormente las encargadas de la salud de los hijos, y son las que más acuden a las consultas.

Por lo expuesto se aplicó el instrumento satisfacción de los usuarios como un mecanismo de apoyo para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios por parte del personal de enfermería del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba ya que es la calidad de la atención el eje fundamental que permite la satisfacción de los usuarios.

## **1.2. Trabajos previos**

En cuanto a los *antecedentes*, se han buscado estudios relacionados a nuestra problemática con las variables en el contexto internacional, nacional, regional y local; encontrándose los siguientes que sirvieron para la presente investigación:

A nivel internacional, se ha tenido acceso a las siguientes tesis:

García (2012). En su tesis "Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "el bosque". Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011. Es un tipo de investigación Descriptivo, de diseño Transversal. Con una muestra de 392 usuarios. Se concluye que el sexo femenino es el género que en mayor número acude por atención de los menores a los hospitales y son las atenciones preventivas y de control las que destacan en mayores porcentajes de atenciones a niños menores de 5 años. La procedencia de los usuarios que demandan atención en su gran mayoría más del 90% corresponden al área de cobertura y provienen de las zonas urbanas y rurales.

Definitivamente los ambientes en los cuales son atendidos los niños y tiene poca ventilación para la cantidad de usuarios que diariamente acuden al consultorio externo. El ambiente del hospital brinda comodidad a los usuarios ya que en la mayor parte de los pacientes son niños menores y esto causa molestias a los usuarios. Por lo demás el resto de equipamiento es inadecuado para un área de atención a unidad de primaria de atención.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios se obtiene a través de la encuesta realizada sobre infraestructura, equipamiento, calidad técnica y calidez de atención quejas especialmente en la incomodidad de los asientos, de la sala de espera de la ventilación, de la asignación de los turnos, del tiempo de espera para la atención, del trato a los usuarios.

Para lograr su puesta en marcha, se tiene que realizar monitoreo y verificación, ya que se requiere que las autoridades de salud se involucren con los miembros del equipo de salud. y los acojan con una buena disposición.

Morales (2009). En su tesis "Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009. Es un estudio descriptivo Transversal, con una muestra de 20 pacientes. Concluye que la mayoría de los usuarios que participaron manifiestan sentir poco agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, explica, facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorean y hacen seguimiento al crecimiento de los niños.

Con respecto a las características socio demográficas se determinó que dentro de la población estudiada fue de predominio femenino, ya que son las encargadas de

la salud de los menores en el hogar, por consiguiente, son las que acuden a los controles de los menores.

Los rangos de edades principalmente entre 20 y 30 años, con un nivel de escolaridad primaria en la gran mayoría de los encuestados.

La principal deficiencia del personal de enfermería que labora es la falta de comunicación clara y precisa sobre la situación de salud de los menores con las familias.

A nivel nacional:

León (2011). En su tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012”. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal, con una muestra de 350 usuarios. Se concluye que casi el total de los usuarios de consultorio externo estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión Capacidad Técnica. Todos los ítems de esta dimensión contribuyeron de forma similar a la satisfacción del usuario, ya que algunos usuarios recibieron una adecuada explicación sobre las causas del problema y una adecuada orientación acerca de la calidad de atención recibida.

Solo un poco más de la mitad de los usuarios atendidos en el consultorio externo estuvieron satisfechos con respecto a la atención recibida.

Por otra parte, se señala que los usuarios que no están satisfechos, es debido a que en mayor parte la atención recibida no responde a su aceptación, por el mal trato que se les brinda.

La principal sugerencia que el usuario menciona es de que se le debe aclarar sus dudas respecto a sus inquietudes. Así mismo se le debe de proporcionar materiales instructivos y didácticos que acompañen la consulta y faciliten su comprensión.

Ninamango (2014). En su tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”. Es un estudio de diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal, con una muestra de 230 usuarios. Se concluye que los pacientes que se atienden en la consulta externa, presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera a un mayor porcentaje sus demandas de atención.

La capacidad de respuesta de los usuarios está supeditada a la calidad de la atención recibida, seguida de la confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y falta de comunicación con los usuarios que asisten a la consulta externa.

Existen diferencias significativas respecto a lo que los usuarios esperan recibir frente a la calidad del servicio y la atención que se brinda en el Consultorio externo.

Espinoza (2010) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. Por otra parte, no se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores socio culturales y demográficos estudiados (sexo, grupos etarios, grado de instrucción, procedencia), respecto a la calidad de servicio que se oferta en el consultorio externo, lo que permite un mayor grado de aceptación por la calidad del servicio recibido.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

Espinoza (2004) respecto a la satisfacción del usuario uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, es la sensación de satisfacción porque influye de manera determinante en el comportamiento de los usuarios que acuden al consultorio externo, siendo por consiguiente la satisfacción un estado mental que se produce por la capacidad de responder a estímulos y respuestas.

La satisfacción de los usuarios implica dar a conocer una respuesta emocional inmediata, la cual deriva de la comparación entre las expectativas y el comportamiento observado por la atención recibida en las atenciones y la cual está supeditada a múltiples factores como las expectativas a alcanzar por parte de los usuarios, los valores, la ética, la formación profesional y cultural. Estos elementos son agentes importantes que repercuten y condicionan la satisfacción ya que se da en diferentes contextos y circunstancias. Para el usuario, la calidad depende principalmente de la interacción con el personal de enfermería de CRED,



y de los atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la accesibilidad a la atención, la información y la calidad del servicio recibido.

Cantú (2001) manifiesta que la satisfacción del usuario es difícil de medir, ya que esta es subjetiva y no se puede satisfacer a plenitud la demanda de los usuarios, es complicada de monitorear, no se puede anticipar un resultado, no se tiene vida, solo duración muy corta, y se ofrecen bajo gran demanda por los altos índices de población infantil. Todo esto contribuye y permite que la calidad de un servicio sea juzgada por el usuario en el instante en que lo está recibiendo.

Calzan, a su vez manifiesta la satisfacción es como "los momentos de la verdad", la cual se define y ocurre durante la interacción del personal de enfermería y el usuario que asiste a cita prevista.

El usuario que acompaña al menor es la persona que tiene el derecho de recibir un trato de manera respetuosa en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de la dignidad y derecho del menor. El paciente tiene derecho a un trato digno, a su atención personalizada, a ser examinado oportunamente, en ambientes cómodos acordes a la edad de los menores y que estén diseñadas para asegurar la visión global y auditiva. El usuario y la individualidad de cada menor infante representan el eje central de la medición de la calidad de la atención en los servicios de salud donde el equipo de gestión y el personal que atiende debe de garantizar un desempeño favorable durante los controles a los menores.

De acuerdo con la OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Por ello señala que es prioritario evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de la atención hacia los usuarios. Este conocimiento permitirá a las instituciones de salud incorporar mejoras en la gestión de la calidad.

Dentro de los atributos de la calidad citados por el MINSA en el 2003, un estudio sobre estándares de atención en los hospitales, sitúa como uno de esos atributos a la satisfacción del usuario que recibe atención. Hoy más que nunca la seguridad en la prestación de los servicios de salud alcanza sus máximas aspiraciones de los riesgos en la atención de salud tanto para los usuarios como para los proveedores del equipo de salud por lo que los procedimientos, normas de

seguridad y actuación bajo protocolos de atención y de consenso que no se pueden dejar de tener en cuenta.

El usuario que acude a consultorio externo debe de recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento pertinentes al caso específico del menor. La información completa del estado de crecimiento de los menores al usuario externo que acompaña, en este caso la madre, contribuye a generar una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación del servicio. Asimismo, la labor del personal del consultorio externo es trascendental, por ello el acto de evaluación al menor incluye un componente educativo, preventivo y curativo que se detalla a continuación:

- Deberá explicarle a la madre, los intervalos de cómo debe cumplir las recomendaciones de asistencia médica.
- La enfermera deberá explicarle claramente al usuario, en este caso a la madre de acuerdo al nivel educativo, las recomendaciones del caso, los efectos y las contraindicaciones que podrían desencadenar las vacunas y medicamentos indebidos.
- Deberá explicarle claramente la importancia de cumplir responsablemente con las recomendaciones, así como las consecuencias y complicaciones que traería al no acatar las indicaciones correspondientes.
- El personal del consultorio externo de CRED, está en la obligación de orientar al usuario y/o acompañante, la forma adecuada de segura los medicamentos, la temperatura del niño y el ambiente adecuado para su cuidado.
- La atención a los niños usuarios del consultorio externo de CRED y su medicación son de uso exclusivo para el consultante y por ninguna razón deberá la madre u otra persona automedicar sin prescripción médica.
- El personal del consultorio externo deberá explicar las consecuencias de una sobredosis y el mal uso de los medicamentos, así como su sintomatología, y si fuere el caso acudir de inmediato al establecimiento de salud.

Dentro del área de evaluación de satisfacción al usuario es importante determinar la comprensión y aceptación de los contenidos que le son recomendados por el personal de salud, lo cual se puede medir mediante encuestas para lograr un estándar adecuado, así como el grado de satisfacción del servicio.

Varo (1994) señala que es el usuario quién decide si el servicio brindado responde a sus necesidades y expectativas por la atención brindada. El objetivo no sólo es alcanzar la satisfacción del usuario que acude a consultorio externo, sino también el de lograr captar confianza y su próxima cita. Una propuesta bien elaborada de atención se convierte, de hecho, en parte de una óptima calidad de satisfacción personal y aceptación, ya que, al utilizar un servicio, se comprueba su calidad y se genera un clima de confianza. El conocimiento científico y técnico puede generar servicios de alta calidad; sin embargo, la aceptación del usuario es finalmente válida por la calidad de atención recibida.

Donabedian (1995) señala que, con respecto a los usuarios no sólo son consumidores, esto porque los pacientes no están, con frecuencia, capacitados para distinguir entre una atención buena y/o mala.

Las enfermeras tienen una enorme responsabilidad, la de brindar confianza y seguridad a las usuarias, sirviendo a las necesidades e intereses de la manera que sea más adecuada y oportuna. Dado que el cuidado y la salud de los menores tiene que ver con aspectos tan íntimos, sensibles e importantes en la vida de los padres. A ello se suma la capacidad para educar a los usuarios frente a los cuidados del menor su salud como un atributo sobresaliente característico de la calidad de la atención.

Con respecto a las responsabilidades hacia la comunidad, las responsabilidades sociales toman diversas formas existiendo la obligación de llegar a la población la distribución de los beneficios de la atención a la salud.

Gilmore (1996), refiere que Avedis Donabedian tiene un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

Estructura:

La estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre ellos están los recursos materiales existentes (tales como instalaciones, equipos médicos y medicamentos), recursos humanos (tales como el número de personal calificado pertinente) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico y de enfermería para la evaluación oportuna de los menores).

Proceso:

El proceso contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del usuario al buscar atención médica y control oportuno del crecimiento y desarrollo del menor, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico, recomendar o instrumentar el tratamiento pertinente.

Resultado:

El resultado comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los menores y usuarios atendidos.

Gilmore (1996), indica que, con respecto a la definición de la calidad, consiste en satisfacer y/o superar las expectativas de las demandas de atención de calidad a los usuarios de manera consecuente, juzgando una realidad frente a un cuadro o contexto, seguido de evaluaciones progresivas y de calidad, el cual es un concepto clave y que hoy en día los servicios de salud y la Organización Mundial de Salud la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgos para el niño.
- Un alto grado de satisfacción por parte del usuario.
- Impacto final en la salud del niño.

Asimismo, cuando se utiliza la palabra calidad de atención, en realidad el usuario por lo general considera características típicas de la atención médica, como eficiencia, cuidados y eficacia. Los programas de calidad, pretenden además mejorar el desempeño del personal de enfermería del consultorio externo, los resultados y otros aspectos, así como mejorar la aceptación por la calidad de atención, considerando que la satisfacción sobre la calidad de la atención se puede utilizar para juzgar la calidad,

La eficacia del procedimiento y/o tratamiento en relación a la condición del usuario está relacionada al grado en que la atención para el usuario ha demostrado lograr el resultado deseado, que es una aspiración a alcanzar.

La adecuación de una prueba, procedimiento, o servicio específico para satisfacer las necesidades del usuario. así como el grado en que la atención oportuna proporcionada es relevante a las necesidades de atención de los usuarios, está relacionada en función a su nivel de preparación.

Corresponde al personal del consultorio externo, la disponibilidad del procedimiento, tratamiento o servicio para el usuario que lo necesita, el grado de atención es adecuada y debe estar disponible para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios que acuden a consultorio externo de control y crecimiento.

La puntualidad es un factor determinante para la atención al usuario en el momento más beneficioso o necesario de la atención, lo cual repercute en la satisfacción.

La efectividad con que los exámenes, procedimientos, tratamientos y controles permanentes son proporcionados a los usuarios, así como el grado en el que la atención para el usuario es programada previa cita.

La seguridad al menor a quienes se proporcionan los controles de crecimiento, el grado al que el riesgo de una mala asistencia son reducidos para el usuario.

La eficiencia con que se proporcionan los servicios al usuario guarda relación entre los resultados de atención y los recursos utilizados para prestar servicios al usuario. Además, el respeto y cuidado con que se prestan los servicios, también son expectativas y diferencias individuales por parte de los que prestan el servicio, para con los que reciben el servicio. Para ponerlo en práctica es necesario que el personal del consultorio externo de CRED trabajen en equipos y se realicen talleres para mejorar el trabajo de control del niño.

En el Perú, el Ministerio de Salud a fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y su órgano de línea la Dirección de Calidad en Salud, ha visto por conveniente actualizar y ampliar el alcance del documento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, esperando que las organizaciones comprendidas en el alcance del Sistema, definan y establezcan acciones a favor de la calidad, de modo que les permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción del usuario.

El desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, referente a su gestión, despliegue e implementación, requieren de un marco teórico general que permita el conocimiento y el uso estandarizado de conceptos de calidad en salud

frecuentemente utilizados en el sector y que debe permitir al personal de enfermería capacitación oportuna.

Este sistema de gestión refiere que a nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la Avedis Donabedian, quien dice: "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica puesta al servicio del usuario en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario".

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención en el consultorio de CRED, debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud; asimismo, no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud. Sin embargo, existen otras consideraciones importantes a tenerse en cuenta, respecto a la definición de calidad en los servicios de salud:

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.

La calidad en los servicios de salud en los consultorios externos de CRED, deben ser la misma en todos los establecimientos de salud en los niveles de atención.

La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede.

Teniendo en cuenta que en última instancia el juez de la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país. Por ello, más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de diálogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento y calidad de atención.

La calidad es dependiente de múltiples factores objetivos y subjetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos en los servicios de salud y no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución.

Actualmente existen muchas deficiencias con respecto a este tema, por lo que es indispensable su formulación oportuna, teniéndose en cuenta la importancia de su contribución en la mejora de la calidad de la atención de los usuarios del consultorio externo de CRED.

La metodología de trabajo a desarrollarse apuesta por un verdadero cambio en la concepción global de la atención al usuario para ello es necesario implementar mecanismos que permitan afrontar las exigencias del mundo actual y responder a las necesidades de atención, las cuales significaran la solución a nuestro problema planteado.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo influye la satisfacción de los usuarios en la calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, enero - julio del 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Lo que ocurre en América Latina, sobre todo en las últimas décadas, nos indica que el índice en la mejora de la calidad de la atención va disminuyendo por los altos índices en la población infantil. Los trabajadores del área de CRED no responden a las expectativas de los usuarios en los tiempos actuales. En esto influyen muchos aspectos. Uno de los más importantes tiene que ver con la formación profesional del personal de enfermería que atiende en el consultorio externo de CRED.

En el Perú, esta problemática se advierte con una alta incidencia en la mala atención a los usuarios, Así mismo esto significa un problema por la mala calidad de la atención a los usuarios y se observan diversos campos de estudio para el establecimiento de modelos y programas para superar la baja aceptación de nuevos patrones a seguir, rompiendo viejos paradigmas. Así mismo, el desarrollo de planes de mejora en la calidad de la atención al usuario son medios y

mecanismos que nos permitirán proponer posibles soluciones que sean capaces de modificar la relación enfermera y usuario y que se pueda asumir un rol protagónico en la interacción cotidiana previa resolución de nuestro problema a superar.

En nuestra Región y Provincia se observa y existe evidencia que demuestran que la calidad de atención al usuario cada día es peor y que estos no responden a los estándares de la política nacional de salud para superar los bajos niveles de satisfacción de los usuarios que son atendidos en el hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, en esta línea de investigación el Monitoreo cumple protagonismo en el aspecto de planificación para la mejora de la calidad de atención a los usuarios como una alternativa para solucionar la problemática.

En el hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba se puede observar el desconocimiento de estrategias y planes que permitan obtener mejoras en la satisfacción por la calidad de la atención al usuario producto de la falta de interés y conocimiento de instrumentos y mecanismos que permitan su actualización permanente y constante, ya que no se realizan capacitaciones que permitan fortalecer estas debilidades en los trabajadores. La falta de una adecuada implementación de un Plan de capacitación para el ejercicio de su labor diaria y poder superar esta debilidad, es un reto que significa a la enfermera mejorar la calidad de la atención específicamente en el área de CRED, ya que en los últimos años los resultados que se evidencian no son favorables y demuestran un bajo nivel de satisfacción de parte de los usuarios. Mediante una implementación asertiva y re orientadora se pretende que en esta área se mejoren los servicios de atención a los pacientes y se pueda obtener mayores resultados y satisfacciones por la calidad de la atención recibida.

El monitoreo y capacitación oportuna interna y externa es un factor determinante que permitirá superar estas debilidades que se presenta en el consultorio externo de CRED, en el hecho mismo del quehacer diario de la atención que se debe de implementar y mejorar de forma permanente con fines de asesoramiento a las enfermeras del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

Por lo expuesto nos propusimos aplicar la guía de observación para medir calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios por la atención recibida como un instrumento para mejorar los servicios de salud.



## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**H1:** La satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la calidad de la atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**Ho:** La satisfacción de los usuarios no se relaciona significativamente con la calidad de la atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**H1:** Los niveles de satisfacción mejoran en los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**Ho:** Los niveles de satisfacción no mejoran en los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**H2:** Los niveles de calidad de atención mejoran en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**Ho:** Los niveles de calidad de atención no mejoran en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**H3:** La relación que existe entre las dimensiones de satisfacción de los usuarios y calidad de atención mejora en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**Ho:** La relación que existe entre las dimensiones de satisfacción de los usuarios y calidad de atención mejora en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**H4:** El grado de influencia que existe entre la satisfacción de los usuarios y calidad de atención mejora en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**Ho:** El grado de influencia que existe entre la satisfacción de los usuarios y calidad de atención no mejora en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**H5:** La propuesta de planes mejora los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

**Ho:** La propuesta de planes no mejora los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar el grado de influencia de la calidad de atención del consultorio externo de CRED en la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar los niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

Identificar los niveles de calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

Determinar el grado de influencia que existe entre la satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017.

# **CAPÍTULO II**

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

El método que se aplicó en el desarrollo de la presente investigación es de tipo aplicada, por que busca solucionar problemas prácticos. En el proceso de la investigación se utilizó los siguientes métodos:

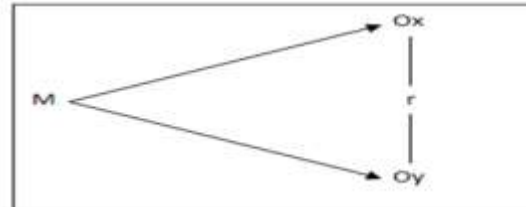
El método inductivo se emplea cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales; o sea, es aquel que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. El método inductivo es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie, en base a apreciaciones conceptuales. Este método ha permitido identificar un problema en particular, lo cual nos ha servido durante el desarrollo de la presente investigación. La inducción va de lo particular a lo general, es decir es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formulación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

El método deductivo es aquel que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones. Este método se ha utilizado en el desarrollo de la presente investigación por que nos ha permitido identificar un problema partiendo de un observación la cual nos ha permitido identificarlo a nivel macro, conllevando a la formulación de un problema y plantearnos objetivos e hipótesis que servirán para desarrollar las conclusiones, las generalidades y para la comparación del marco teórico con los resultados, es decir el método deductivo parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, en base a datos numéricos precisos.

### 2.1. Diseño de investigación

En la investigación se sigue el diseño descriptivo correlacional, que según Hernández (2006), es descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos

sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 102) y correlacional porque “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 104), como es el caso de la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, y responde al siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra

OX: Representa la satisfacción de los usuarios.

OY: Representa la calidad de atención.

r: Representa relación que existe entre las variables.

## 2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción de los usuarios	Grado de satisfacción y exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente	Conjunto de procedimientos orientados por el investigador respecto a medir el nivel de satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad de la atención	Acceso a la atención.	Responsabilidad	3	Escala Nominal Nunca: [0- 20] A veces: [21-40] Casi siempre: [41-60] Siempre: [61-80]
			Trato al Usuario	Autonomía	2	
			Recomendación	Comunicación asertiva	2	
			Expectativas	Relación armoniosa	6	
			Satisfacción global	Conocimiento y Aceptación	7	
Calidad de atención	Atributos o requisitos de calidad que caracterizan el servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.	La calidad en salud tiene su razón de ser en la calidad de vida, como aspiración de la población. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud	Técnico científico	Capacitación permanente	4	Escala Nominal Nunca: [0- 16] A veces: [17-40] Casi siempre: [41-54] Siempre: [55-64]
				Satisfacción económica		
			Administrativa	Satisfacción laboral Organización	7	
			Humana	Necesidad de crecimiento	5	
				Reconocimiento institucional		

### **2.3. Población y muestra**

#### **Población:**

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial en donde se desarrolló el trabajo de investigación (Carrasco, 2009p. 236).

La población existente, por ser pocas a nivel del distrito, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella de tal manera que la cantidad total es de 80 usuarios.

#### **Muestra**

En nuestro caso la muestra estuvo constituida por 80 usuarios del área de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

El tipo de muestreo a utilizarse en la presente investigación es el no probabilístico, intencional, intencionado o criterio ya que buscamos que la muestra sea representativa de la población donde fue extraída y sobre todo en las instituciones a nivel de educación primaria del distrito de en donde laboramos, no dando lugar aplicar otro tipo de muestreo (Sánchez y Reyes, 1998. p 117).

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Es la encuesta, que es una estrategia fundamental del método científico; Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado para verificar hipótesis (Fernández & Ballesteros, 1980); como procedimiento científico la observación requiere delimitar el problema o situación a observar, recoger datos, analizarlos e interpretarlos, procesos seguidos durante la investigación del presente estudio, en el caso se han registrado el comportamiento de la práctica docente respecto al área de comunicación.

#### **Instrumento/s -**



Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario que se aplicó para la observación de la práctica docente a través del diseño de indicadores que permitieron lograr los objetivos de la investigación, para ello se elaboró una escala de indicadores que los profesores debían mostrar al realizar sus tareas realizando las anotaciones sobre aquellas observaciones de acuerdo a la escala predeterminada

### **Validez**

Siguiendo a Claret (2008), citado por Fernández (2008), es quien señala que la validación de un instrumento que pretenda medir una de las variables, debe de ser validado por expertos en gramática, metodología y la especialidad del estudio a llevarse a cabo, donde los expertos deberán hacer todas las observaciones, que serán corregidas por el investigador, siendo así será sometido a un grupo de 10 sujetos para poder verificar la coherencia y pertinencia de los reactivos o de las preguntas formuladas.

Las características serán: 20 preguntas con respuesta múltiple nunca, a veces, casi siempre y siempre, en donde se les asignará un puntaje desde el 1 hasta el 4.

### **Confiabilidad**

La fiabilidad de un instrumento (cuestionario) que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir la variable de interés, es decir el fin es detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida. Utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 profesionales, EL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE ATENCION”. El valor del Alfa de Cronbach, resultó ser de 0.786; lo que indica ser confiable el instrumento. Lo que permite inferir que el instrumento utilizado es significativamente confiable.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La metodología estadística a utilizar es la estadística descriptiva, que consiste en la presentación de datos, en tablas de frecuencias y porcentajes de una variable, cuyos gráficos pueden ser: Gráficos de líneas si la variable es tratada en forma numérica; gráficos de barras o sector circular (pastel) si la variable es tratada con categorías. Así mismo se ha desarrollado el análisis estadístico correlacional y con el uso de la distribución Chi cuadrado para el desarrollo de la prueba de hipótesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

El Principio de Anonimato, es el carácter o la condición de anónimo, es decir, que la identidad de una persona o entidad es desconocida. Esto puede ser simplemente porque no se le ha revelado su identidad. Este principio consiste en guardar absoluta reserva del caso de los participantes. Por ello aseguramos y les garantizamos que a los participantes de la muestra nadie los conocerá y menos la información proporcionada por ellos. Este hecho mismo garantizó la participación activa de los participantes proporcionándonos la información que nos ha servido para el desarrollo del presente estudio correspondiente.

El Principio de Confidencialidad, la confidencialidad es la cualidad de confidencial (que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca entre dos o más individuos, en este caso entre el investigador y el investigado quien proporciona la información requerida para el presente estudio). Se trata de un principio en la investigación que pretende garantizar el acceso a la información sólo a las personas autorizadas. Este principio corresponde a la absoluta reserva de la información obtenida por los participantes en el presente estudio de investigación desarrollado.

El principio de la Autonomía, es la capacidad que tiene una persona u organización para conducirse y gobernarse por sí misma. Este principio se plasmó en el desarrollo de la investigación cuando el investigador y el investigado tuvieron la capacidad de direccionar la investigación de manera voluntaria y autónoma

El principio de Beneficencia. La beneficencia es la palabra que designa la disposición que presenta una persona y que la lleva a hacer y promover el bien entre su entorno y asimismo para el prójimo. Ayudar y asistir a quienes más lo necesitan es la misión de quienes se encuentran alcanzados por la virtud de la beneficencia. También es habitual que se la denomine como caridad o filantropía. Teniéndose en cuenta este principio para el desarrollo del estudio, en este proyecto se hizo conocer a los participantes los beneficios del estudio y los riesgos a que ello con lleva y que están sometidos para determinar su aceptación o no al resultado del estudio que se concluye.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

Para el logro de los objetivos, se aplicó dos instrumentos de encuesta, el primero fue para medir la satisfacción de los usuarios y el segundo para la calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017.

El primer instrumento de encuesta está compuesto por cinco dimensiones: acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global; distribuidas en veinte ítems, usando una escala de Likert y para la variable calidad de atención, en tres dimensiones: técnico científica, administrativa y humana. En el primer cuestionario las alternativas de respuestas son: nunca, a veces, casi siempre y siempre; con los valores de 1, 2, 3, 4 respectivamente y para el segundo cuestionario con alternativas de respuesta: muy mala, mala, regular, bueno y muy bueno, con valores de 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente. No obstante, en el cuestionario, también se han considerado algunas preguntas generales como: edad, género, procedencia, grado de instrucción y por qué escogió venir a este establecimiento de salud.

**3.1.** Resultados individuales en las variables satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017.

#### 3.1.1. Variable satisfacción de los usuarios

**Tabla 01**

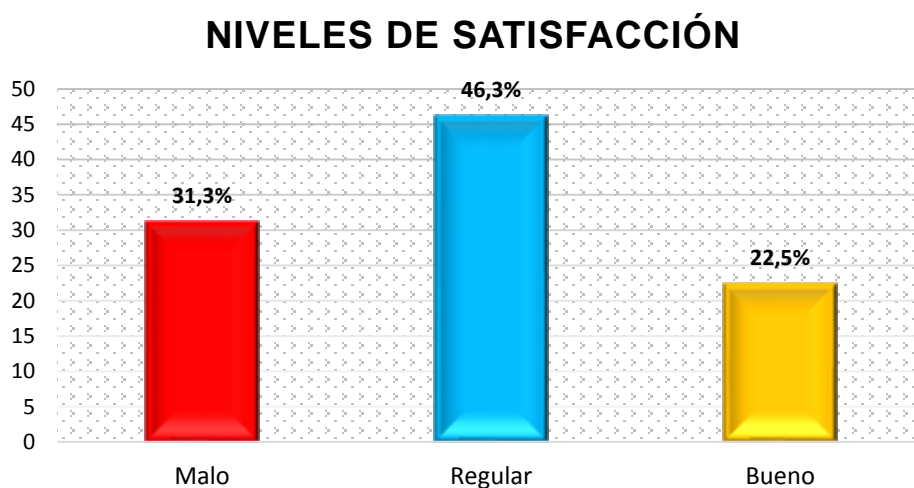
*Niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero - julio del 2017*

Niveles de satisfacción	Resultados	
	Usuarios	Porcentaje
Malo	25	31,3
Regular	37	46,3
Bueno	18	22,5
Total	80	100,0

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

## Figura 01

*Niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero - julio del 2017*



### Interpretación:

En la Tabla 01, Figura 01; se muestra los niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. Se tiene que el 46,3% de los usuarios se encuentran en un nivel regular respecto a la satisfacción, seguido del 31,3% para el nivel malo y con un 22,5% en el nivel bueno de satisfacción.

### 3.1.2. Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo, según dimensiones

#### Tabla 02

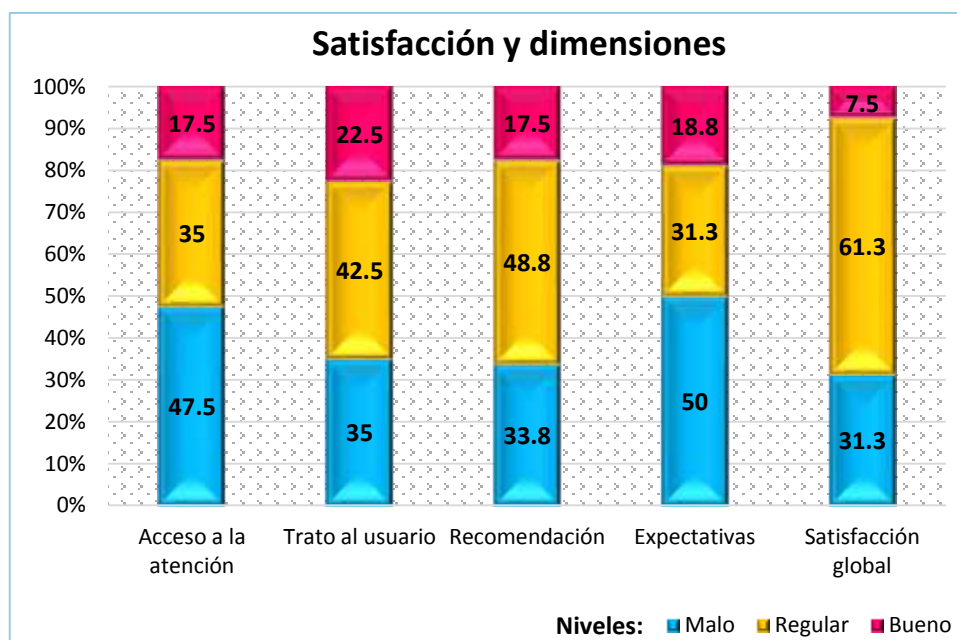
*Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017*

Dimensiones	Nivel	Resultado	
		Usuarios	Porcentaje
D1. Acceso a la atención	Malo	38	47,5
	Regular	28	35,0
	Bueno	14	17,5
D2. Trato al usuario	Malo	28	35,0
	Regular	34	42,5
	Bueno	18	22,5
D3. Recomendación	Malo	27	33,8
	Regular	39	48,8
	Bueno	14	17,5
D4. Expectativas	Malo	40	50,0
	Regular	25	31,3
	Bueno	15	18,8
D5. Satisfacción global	Malo	25	31,3
	Regular	49	61,3
	Bueno	6	7,5
Total		80	100,0

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

**Figura 02**

*Niveles de satisfacción de los usuarios, según dimensiones*



**Interpretación:**

En la Tabla 02, Figura 02; se muestra los niveles de las dimensiones de la

variable satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. Para la dimensión acceso a la atención, se aprecia que el 47,5% de los usuarios opinan una insatisfacción, seguido del 35% con una satisfacción de nivel regular y el 17,5% de los usuarios se encuentran en un nivel bueno.

Para la dimensión trato del usuario, se observa que el nivel que predomina es el de regular, respecto a la satisfacción, luego el 35% para el nivel malo y del 22,5% de bueno. En cambio, para la dimensión recomendación, el más alto porcentaje es para el nivel regular, con el 48,8%, luego de malo, con un 33,8% y finalmente el 17,5% respecto a un buen nivel.

Respecto a la dimensión expectativas, se aprecia que el más alto porcentaje de usuarios que opinaron percibir de satisfacción en el consultorio externo es para, el nivel malo con el 50%, luego el 31,3% para una regular satisfacción y por último para aquellos que se encuentran con una buena satisfacción está representado por el 18,3%. Y para aquellos que opinaron haberse sentido regularmente satisfechos con la atención del consultorio, está representado con el 61,3%, seguido del 31,3% para aquellos que respondieron haber tenido una mala satisfacción y con un pequeño porcentaje del 7,5% opinaron haberse sentido satisfecho globalmente.

### 3.1.3. Variable calidad de atención del consultorio externo.

**Tabla 03**

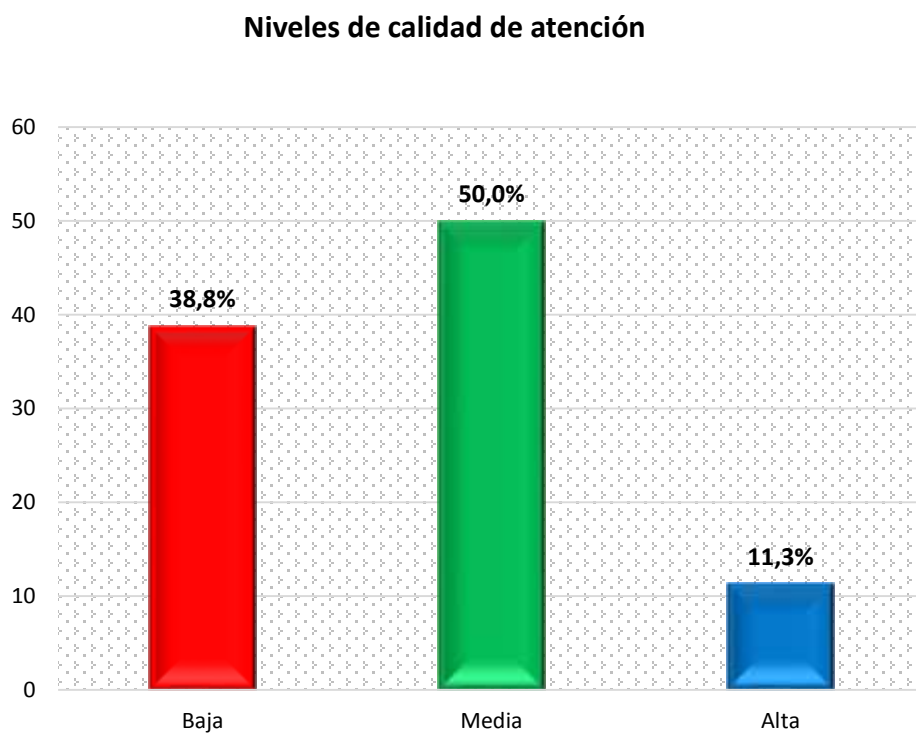
*Niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017*

Niveles de calidad de atención	Resultados	
	Usuarios	Porcentaje
Baja	31	38,8
Media	40	50,0
Alta	9	11,3
Total	80	100,0

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

### Figura 03

*Niveles de calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017*



#### **Interpretación:**

En la Tabla 03, Figura 03; se aprecia que el nivel de calidad de atención, que ocurre en mayor porcentaje es el del 50% de usuarios, que opinaron que el nivel de calidad de atención es media. Le sigue el nivel bajo para la calidad de atención, con un 38,8% y con un pequeño porcentaje de estos usuarios opinaron tener un nivel alto respecto a la calidad de atención, 11,3%

### Tabla 04

*Niveles de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017*

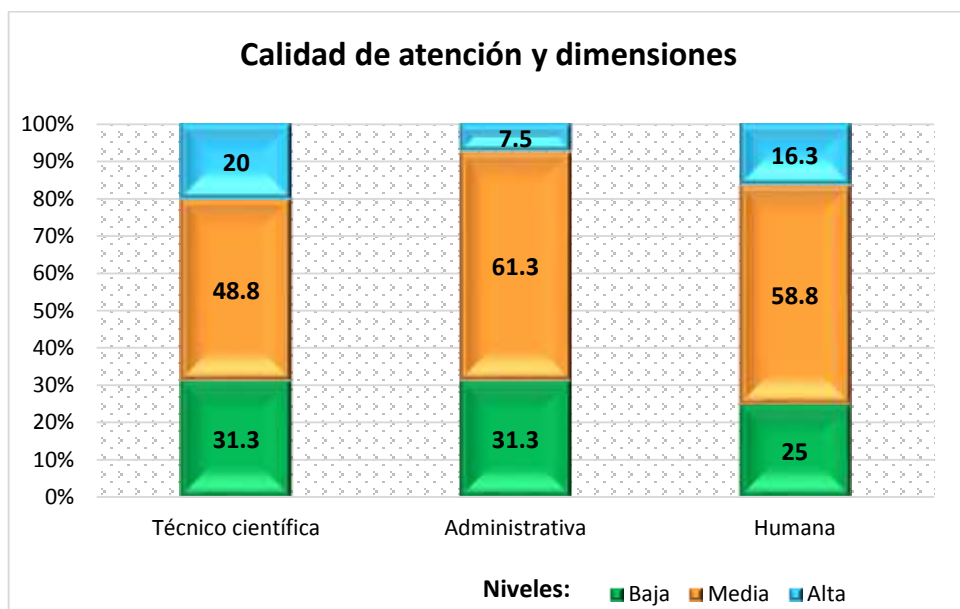


Dimensiones	Nivel	Resultado	
		Usuarios	Porcentaje
D6. Técnica científica	Baja	25	31,3
	Media	39	48,8
	Alta	16	20,0
D7. Administrativa	Baja	25	31,3
	Media	49	61,3
	Alta	6	7,5
D8. Humana	Baja	20	25,0
	Media	47	58,8
	Alta	13	16,3
Total		80	100,0

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

**Figura 04**

*Niveles de calidad de atención a los usuarios, según dimensiones*



**Interpretación:**

En la Tabla 04, Figura 04; se muestra los niveles de las dimensiones de la

variable calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. Respecto a la dimensión técnico científica, el 48,8% de los usuarios lo califican como el nivel medio, el 31,3% en baja y 20% en un nivel alto, respecto a la calidad de atención.

En cuanto a la dimensión administrativa de la calidad de atención a los usuarios, éstos lo califican como de nivel medio, en un 61,3%, seguido del 31,1% para un nivel bajo y solo el 7,5% perciben de una alta calidad de atención.

Respecto a la dimensión humana, los usuarios del consultorio externo, aprecian la calidad de atención con el nivel medio, el 58,8%, seguido de un considerable porcentaje del 25% lo percibe de bajo y el 16,3% de nivel alto.

### **3.2. Resultado del análisis estadístico correlacional entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del consultorio externo del CRED**

#### **3.2.1. Coeficiente de la correlación de Pearson**

Para determinar la relación que pueda existir entre las variables satisfacción de los usuarios y la calidad de atención y sus dimensiones; los datos de estas variables deben ser analizados utilizando el coeficiente de correlación de Pearson; usando la siguiente formula:

$$R(x, y) = \frac{Cov(x,y)}{Desv.Estand.(x)*Desv.Estand(y)}$$

Y  $R(x, y)$ ; puede tomar valores entre -1 y 1 ( $-1 < R < 1$ )

#### **Tabla 05**

*Matriz de interpretación de los resultados del coeficiente de correlación de Pearson*

Coeficiente de correlación de Pearson	Interpretación
0,00 – 0,20	Correlación directa muy débil
0,20 – 0,39	Correlación directa débil
0,40 – 0,69	Correlación directa Moderada
0,70 – 0,89	Correlación directa fuerte
0,90 - 0,99	Correlación directa
1	Correlación directa perfecta

**Tabla 06**

*Matriz de dimensiones, variables, correlaciones e interpretaciones de los resultados del coeficiente de correlación de Pearson.*

Y	Dimensiones/Variable	Correlaciones	R(X,Y)	Interpretación
V2. Calidad de atención	D1. Acceso a la atención	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	<b>0,493**</b> 0,000	Correlación directa moderada
	D2. Trato al usuario	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	<b>0,457**</b> 0,001	Correlación directa moderada
	D3. Recomendación	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0,147 0,194	Correlación directa muy débil
	D4. Expectativas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	<b>0,636**</b> 0,000	Correlación directa moderada
	D5. Satisfacción global	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	<b>0,795**</b> 0,000	Correlación directa fuerte
	V1. Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	<b>0,827**</b> 0,000	Correlación directa fuerte
		n	80	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

### **Interpretación:**

En la presente tabla se muestran los valores del coeficiente de correlación de Pearson calculados entre las variables satisfacción de los usuarios y dimensiones; con la variable calidad de atención del consultorio externo del CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba; considerando toda la base de datos de los usuarios considerados en la muestra, haciendo un total de 80.

De dicha tabla de se puede interpretar que;

- a) Existe una correlación directa moderada entre las dimensiones acceso a la atención, trato al usuario y expectativas; con la variable calidad de atención; esto significa que la calidad se va incrementar o disminuir su nivel a medida que ambas dimensiones también lo hagan.
- b) Entre la dimensión recomendación de la variable satisfacción respecto a la variable calidad de atención; existe una correlación directa muy débil; lo que nos indica que no están asociados significativamente, es decir a medida que vaya modificándose los niveles de recomendación, no habrá cambio alguno en la calidad de atención.
- c) El análisis de correlación de la dimensión satisfacción global y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital; resultó ser de correlación directa y fuerte; esto nos indica que si la dimensión y la satisfacción, sufran algún cambio (aumento o disminución) en los usuarios del consultorio externo, también se van a ver reflejados en la calidad de atención de manera directa y fuerte.

### **3.3. Contrastación de las pruebas estadísticas planteadas entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del consultorio externo del CRED**

#### **3.3.1. De la Hipótesis general**

Ho: La satisfacción de los usuarios no se relaciona significativamente con la calidad de la atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017.

Ha: La satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la calidad de la atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017.

### Prueba de hipótesis

Para comprobar si existe o no una relación significativa entre la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017, se utilizó la prueba de contrastación Chi cuadrado.

$$H_0: R(X, Y) = 0$$

$$H_a: R(X, Y) \neq 0$$

**Tabla 07**

*Matriz de recuentos observados y esperados para la satisfacción del usuario y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero-Julio del 2017.*

V1. Satisfacción del usuario		V2. Calidad de atención			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	Recuento observado	22	2	1	25
	Recuento esperado	9,7	12,5	2,8	25,0
	%	27,5%	2,5%	1,3%	31,3%
Regular	Recuento observado	8	29	0	37
	Recuento esperado	14,3	18,5	4,2	37,0
	%	10,0%	36,3%	0,0%	46,3%
Buena	Recuento observado	1	9	8	18
	Recuento esperado	7,0	9,0	2,0	18,0
	%	1,3%	11,3%	10,0%	22,5%
Total	Recuento observado	31	40	9	80
	Recuento esperado	31,0	40,0	9,0	80,0
	%	38,8%	50,0%	11,3%	100,0%

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

### Interpretación:

En la Tabla 07, se presentan las frecuencias (recuentos) observados y

esperados, de las variables satisfacción del usuario y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. En dicha tabla se puede apreciar que existe una correlación entre el nivel regular en la satisfacción y en el nivel medio respecto a la calidad, con una frecuencia esperada de 29 usuarios.

### Pruebas de chi-cuadrado

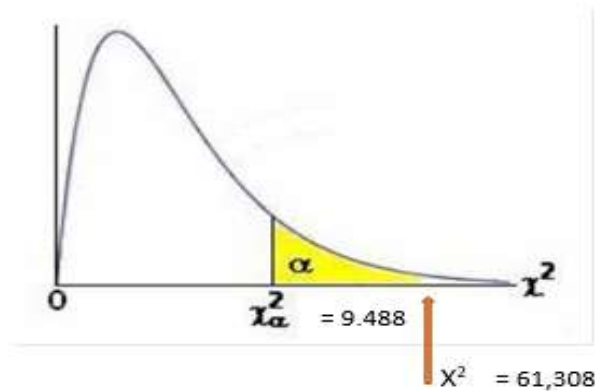
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>61,308<sup>a</sup></b>	4	<b>0,000</b>
Razón de verosimilitud	61,525	4	,000
N de casos válidos	80		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,03.

### Correlaciones

		Satisfacción de los usuarios	Calidad de atención
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	<b>0,827<sup>**</sup></b>
	Sig. (bilateral)		<b>0,000</b>
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



### Interpretación:

En la Tabla de la prueba Chi-cuadrado, se muestra el resultado obtenido al procesar los datos de la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. En ella se observa el valor calculado de datos

( $X^2_{Calc.} = 61,308$ ) , es igual a 61,308 y el valor Chi cuadrado tabulado (tabla estadística), es de 9,488; ( $X^2_{Calc.} > X^2_{tabulado}$ ), donde el valor calculado se ubica en la zona de rechazo para la hipótesis nula; esto significa que se debe de rechazar  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa.

Así mismo, el valor de p-value= 0,000, siendo menor al valor de  $\alpha=0,05$ ; lo que significa que la prueba es significativa, es decir que efectivamente existe relación entre la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. Por lo que ambas variables se encuentran fuertemente asociadas con  $R(x,y)=0,827$ .

### 3.3.2. Análisis descriptivo de los datos generales

**Tabla 08**

*Género de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero - julio del 2017*

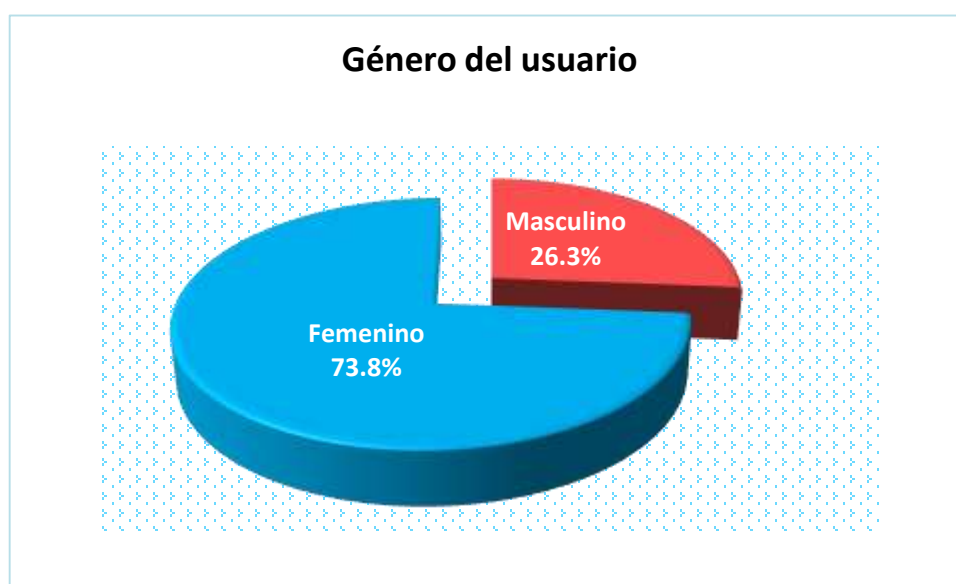
Género	Usuarios	Porcentaje
--------	----------	------------

Masculino	21	26,25
Femenino	59	73,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

### Figura 05

*Porcentaje de usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Según género.*



### Interpretación:

En la Tabla 08, Figura 05; se muestra el género de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. Siendo el género femenino, quienes más acuden a dicho consultorio, con el 73,8% y el resto, 26,3% son de género masculino.

### Tabla 09

*Lugar de procedencia de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017*

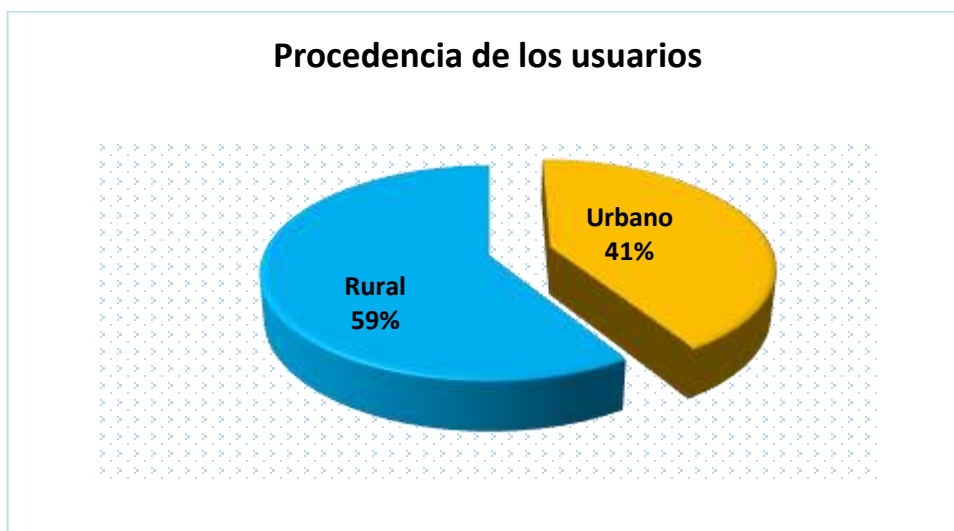


<b>Procedencia</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Urbano	33	41.25
Rural	47	58.75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

### **Figura 06**

*Porcentaje de usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Según lugar de procedencia..*



### **Interpretación:**

En la Tabla 09, Figura 06; se puede apreciar los porcentajes de usuarios que acuden al consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017, según su lugar de procedencia; por lo que el 59% de ellos provienen de la zona rural y el 41% de la zona urbana.

### **Tabla 10**

*Grado de instrucción de los usuarios del consultorio externo de CRED*

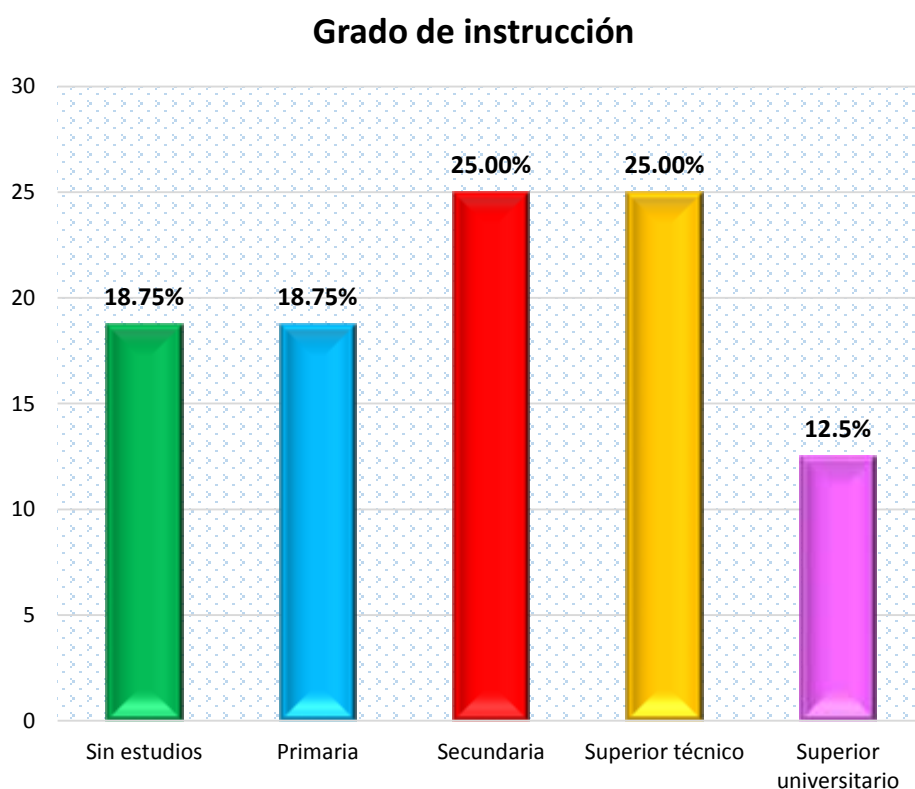
del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017

Grado de instrucción	Usuarios	Porcentaje
Sin estudios	15	18.75
Primaria	15	18.75
Secundaria	20	25.00
Superior técnico	20	25.00
Superior universitario	10	12.50
Total	80	100,00

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

### Figura 07

Porcentaje de usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Según grado de instrucción,



### Interpretación:

En la Tabla 10, Figura 07; se puede apreciar los porcentajes de usuarios

que acuden al consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017, según el grado de instrucción que tienen; de los cuales existe en igual porcentaje del 25%, tienen un grado de instrucción de secundario o superior técnico, seguido de primaria o sin estudios, con el 18,75 y finalmente el 12,5% de ellos tienen el grado de instrucción de superior universitario.

**Tabla 11**

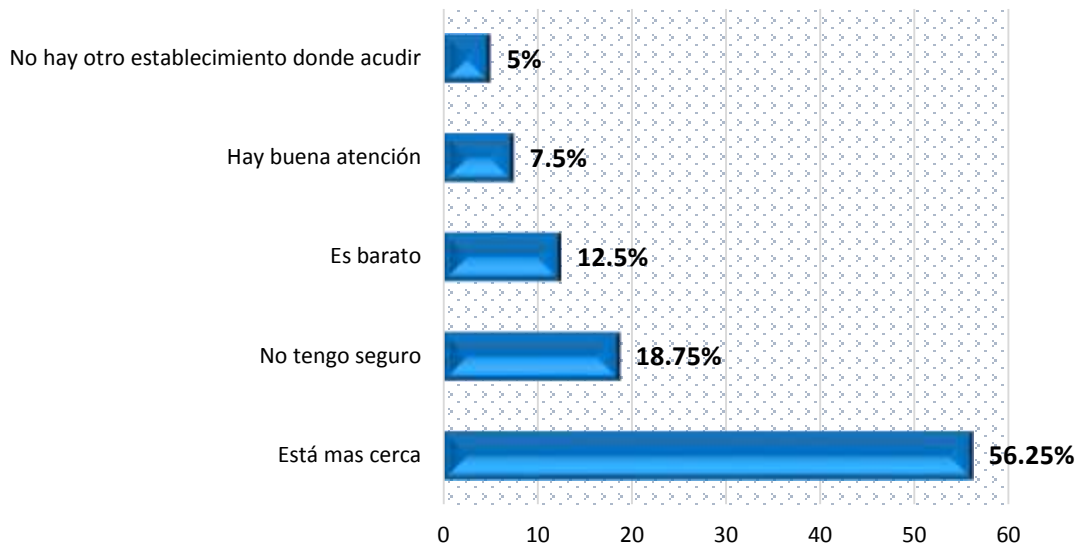
*Motivo por lo que acude al consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017*

<b>Alternativa</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Está más cerca	45	56.25
No tengo seguro	15	18.75
Es barato	10	12.50
Hay buena atención	6	7.50
No hay otro establecimiento donde acudir	4	5.00
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente.- Procesamiento del cuestionario aplicado a los usuarios

**Figura 08**

*Porcentaje de usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Según por qué acude a dicho consultorio.*



**Interpretación:**

- En la Tabla 11, Figura 08; se muestra los porcentajes usuarios que acuden al consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017, según el motivo que acuden a dicho consultorio; y se puede decir existe un alto porcentaje del 56,25% de ellos que manifiestan que el motivo que acuden es por lo que se encuentra cerca al lugar en donde residen; seguido de un 18,75% que no tienen seguro; el 12,5% por lo que es barato; el 7,5% responden que hay una buena atención y solo un 5% indican porque no hay otro establecimiento a dónde acudir.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**

## IV. DISCUSIÓN

Después de recogida la información y de haberla procesado estadísticamente se ha aplicado la prueba de hipótesis en la comparación de puntajes promedios; en la tabla N° 7 se muestra el resultado obtenido al procesar los datos de la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. En ella se observa el valor calculado de datos ( $X_{(Calc.)}^2=61,308$ ), es igual a 61,308 y el valor Chi cuadrado tabulado (tabla estadística), es de 9,488; ( $X_{(Calc.)}^2 > X_{tabulado}^2$ ), donde el valor calculado se ubica en la zona de rechazo para la hipótesis nula; esto significa que se debe de rechazar  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa.

Así mismo, el valor de  $p\text{-value}= 0,000$ , siendo menor al valor de  $\alpha=0,05$ ; lo que significa que la prueba es significativa, es decir que efectivamente existe relación entre la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. Por lo que ambas variables se encuentran fuertemente asociadas con  $R(x,y)=0,827$ . Estos datos confirman que efectivamente la calidad de la atención sirvió para mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, de enero a julio de 2017.

### 4.1. A nivel de marco teórico:

Ninamango (2014) en su investigación encontró que los pacientes que se atienden en la consulta externa, presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento y que la dimensión humana se ve de manifiesta en el buen trato al usuario.

Como una forma de contribución en la mejora de la satisfacción de los usuarios Espinoza (2013) manifiesta que lo más importante en prestar servicios de buena calidad, y que influye en la satisfacción de los usuarios de manera determinante es el comportamiento humano en el cumplimiento del deber o el deseo que se conoce como satisfacción, un potencial energético que le brinda la sensación de plenitud.

De los objetivos específicos:

En la tabla N° 1, se presentan los resultados obtenidos y en la Figura 01, se muestran los niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. por lo que se tiene que el 46,3% de los usuarios se encuentran en un nivel regular respecto a la satisfacción, seguido del 31,3% para el nivel malo y con un 22,5% en el nivel bueno de satisfacción.

#### **4.2. A nivel de antecedentes:**

Estos datos se pueden contrastar con los antecedentes de la investigación realizada por Espinoza (2004), al concluir que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Morales (2009). Al concluir que la mayoría de los pacientes manifiestan sentir agrado con la atención, en términos de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorean y hacen seguimiento. Con respecto a las características socio demográficas se determinó que dentro de la población estudiada fue de predominio femenino, ya que son las encargadas de la parte de salud en el hogar, por ende, son las que más consultan. Con un rango de edades que oscilan principalmente entre 20 y 30 años, con un nivel de escolaridad primaria en la gran mayoría de los encuestados.

En la Tabla 02, Figura 02; se presentan, los resultados obtenidos de las medidas de resumen sobre la muestra en los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. Para la dimensión acceso a la atención, se aprecia que el 47,5% de los usuarios opinan una insatisfacción, seguido del 35% con una satisfacción de nivel regular y el 17,5% de los usuarios se encuentran en un nivel bueno.

Para la dimensión trato del usuario, se observa que el nivel que predomina es el de regular, respecto a la satisfacción, luego el 35% para el nivel malo y del 22,5% de bueno. En cambio, para la dimensión recomendación, el más alto porcentaje es para el nivel regular, con el 48,8%, luego de malo, con un 33,8% y finalmente el 17,5% respecto a un buen nivel.

Respecto a la dimensión expectativas, se aprecia que el más alto porcentaje de usuarios que opinaron percibir de satisfacción en el consultorio externo es para, el nivel malo con el 50%, luego el 31,3% para una regular satisfacción y por último para aquellos que se encuentran con una buena satisfacción está representado por el 18,3%. Y para aquellos que opinaron haberse sentido regularmente satisfechos con la atención del consultorio, está representado con el 61,3%, seguido del 31,3% para aquellos que respondieron haber tenido una mala satisfacción y con un pequeño porcentaje del 7,5% opinaron haberse sentido satisfecho globalmente.

Estos datos contribuyen a confirmar la efectividad del valor calculado, por ello se ubica en la zona de rechazo para la hipótesis nula; esto significa que se debe de rechazar  $H_0$  y aceptar la hipótesis alternativa, Así mismo, el valor de  $p\text{-value}=0,000$ , siendo menor al valor de  $\alpha=0,05$ ; lo que significa que la prueba es significativa, es decir que efectivamente existe relación entre la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. Por lo que ambas variables se encuentran fuertemente asociadas con  $R(x,y)=0,827$ . Estos datos pueden ser contrastados con la investigación realizada por García (2012) quien concluye que la demanda de servicios es alta en relación a la oferta del talento humano existente y el sexo femenino es el género que en mayor número acuden por atención y por grupos de edad, en las atenciones preventivas y de morbilidad destaca un mayor porcentaje de atenciones a niños menores de 5 años. Así mismo la procedencia de los usuarios que demandan atención en su gran mayoría más del 90% corresponde al área de cobertura y provienen de las aéreas urbanas y rurales.

En la Tabla 03, Figura 03, se presentan los resultados en los que se aprecia que el nivel de calidad de atención, que ocurre en mayor porcentaje es el del 50% de usuarios, que opinaron que el nivel de calidad de atención es media. Le sigue el nivel bajo para la calidad de atención, con un 38,8% y con un pequeño porcentaje de estos usuarios opinaron tener un nivel alto respecto a la calidad de atención, 11,3%.

#### **4.3. A nivel de resultados:**



Estos datos se pueden contrastar con la investigación realizada por Varo (1994), quien manifiesta que una característica final de la calidad, es el consumidor quién, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El mismo autor refiere que en el modelo de atención a la salud se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante es que se valoren las preferencias del paciente informándolo tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud. Sin embargo, el modelo de atención a la salud difiere en la necesidad que existe de acomodar, dentro de la definición de calidad, un conjunto más complejo de responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Esto permite concluir que la calidad de la atención repercute en la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

En la tabla 04, Figura 04; se muestra los niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-julio del 2017. Respecto a la dimensión técnico científica, el 48,8% de los usuarios lo califican como el nivel medio, el 31,3% en baja y 20% en un nivel alto, respecto a la calidad de atención. En cuanto a la dimensión administrativa de la calidad de atención a los usuarios, éstos lo califican como de nivel medio, en un 61,3%, seguido del 31,1% para un nivel bajo y solo el 7,5% perciben de una alta calidad de atención. Respecto a la dimensión humana, los usuarios del consultorio externo, aprecian la calidad de atención con el nivel medio, el 58,8%, seguido de un considerable porcentaje del 25% lo percibe de bajo y el 16,3% de nivel alto.

Ninamango (2014) señala que la capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos Tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de Medicina Interna en el HNAL. Así mismo precisa que existen diferencias significativas ( $p < 0.000$ ) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo

que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio externo de Medicina Interna en el HNAL

En la tabla N° 6, se muestran los valores del coeficiente de correlación de Pearson calculados entre las variables satisfacción de los usuarios y dimensiones; con la variable calidad de atención del consultorio externo del CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba; considerando toda la base de datos de los usuarios considerados en la muestra, haciendo un total de 80. por lo que se concluye que existe una correlación directa moderada entre las dimensiones acceso a la atención, trato al usuario y expectativas; con la variable calidad de atención; esto significa que la calidad se va incrementar o disminuir su nivel a medida que ambas dimensiones también lo hagan. Así mismo entre la dimensión recomendación de la variable satisfacción respecto a la variable calidad de atención; existe una correlación directa muy débil; lo que nos indica que no están asociados significativamente, es decir a medida que vaya modificándose los niveles de recomendación, no habrá cambio alguno en la calidad de atención. De igual manera el análisis de correlación de la dimensión satisfacción global y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital; resultó ser de correlación directa y fuerte; esto nos indica que si la dimensión y la satisfacción, sufran algún cambio (aumento o disminución) en los usuarios del consultorio externo, también se van a ver reflejados en la calidad de atención de manera directa y fuerte.

Diprette y Col. precisan que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud.

Cantú manifiesta que la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusión general

Se determina como los niveles de satisfacción de los usuarios influyen en la calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. Por lo que existe una correlación entre ambas variables y significa que a medida que los niveles de satisfacción sufren algún cambio positivo o negativo, también cambiará o se modificará la calidad de atención, percibida por los usuarios del consultorio externo de CRED.

Lo afirmado anteriormente, se justifica a través de la prueba de hipótesis de Chi cuadrado, donde el puntaje  $X^2_{calculado} = 61,308$  y el valor de p es igual a 0,000; siendo menor al del nivel de significancia al 5% ( $\alpha=0,05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se debe de aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Lo que permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los usuarios a dicho consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

### 5.2. Conclusiones específicas

1. Se identifica los niveles de la variable satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba; siendo el nivel predominante de regular, según lo afirmado por los usuarios de dicho consultorio externo. Así mismo, cabe indicar que dicho nivel está influenciado por las dimensiones de satisfacción global y recomendación y en menor influencia por las expectativas y acceso a la atención; según lo manifestado por dichos usuarios.

2. Los niveles de la variable calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba; se identificó que existe un significativo porcentaje de usuarios, del 50%, quienes manifestaron

percibir una mediana calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba; Lo cual se debe al aporte de la dimensión administrativa y en menor porcentaje a las características técnico científico.

3. Se determina la existencia de una correlación directa moderada, entre las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, acceso a la atención, trato al usuario y expectativa; de una correlación débil para la dimensión recomendación y la variable satisfacción de los usuarios y para la dimensión satisfacción global y la variable calidad de atención, la correlación entre ambas es directa y fuerte. Por lo tanto, la calidad de atención esta influenciada fuertemente por la satisfacción global, seguido de las otras dimensiones, sin considerar la recomendación.
  
4. Existe una relación entre las variables satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba y el grado de dicha relación es fuerte entre ambas variables  $[r_{(x,y)}=0,827$ ; correlación de Pearson]. Por lo que se concluye que existe una fuerte correlación directa entre la satisfacción de los usuarios con la variable calidad de atención.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base a la investigación realizada, se hacen las siguientes recomendaciones:

Los trabajadores del área de CRED del hospital ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ de Pomabamba, deben de mejorar la calidad de la atención al usuario, ya que de acuerdo al estudio realizado los índices de mala atención son mayores lo que no les permite obtener mejoras en el servicio de salud brindado en el área de CRED.

Así mismo no existen políticas asertivas para gestionar el talento humano y el buen trato al usuario en el hospital y con mayor énfasis en el área de CRED.

Ante la confianza y motivación de parte de los trabajadores del área de CRED, existe un compromiso de mejora de la atención a los usuarios el cual le permitirá brindar un servicio de calidad.

Los servidores de la salud del área de CRED del hospital ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ DE POMABAMBA deben fortalecer el trabajo en equipo con todos los miembros de la comunidad hospitalaria. Así mismo deben de conocer la interacción y comunicación humana, de tal manera que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención a los usuarios que acuden al área de CRED.

Se recomienda a los funcionarios del MINSA de la Dirección Regional de Salud de Ancash realizar talleres y cursos de capacitación para crear conciencia y mejorar la calidad en los servicios de atención a los usuarios, actualizándolos permanentemente y teniendo en cuenta que la razón de servicio en el área de CRED son los niños a los cuales se brinda control permanente.

El director del hospital ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ de POMABAMBA debe promover actividades de integración y participación de los trabajadores del hospital y con mayor énfasis en las trabajadoras del área de CRED.

## **VII. REFERENCIAS**



## VII. REFERENCIAS

- Acuña Zavala PD, Adrianzén R SB, Almeyda Alvarado KA, Aguilar J. *Evaluación del nivel de satisfacción del adulto entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Horiz Med. 2012.*
- Abizanda R. *Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona: Ed. Edika-Med. 1998.*
- Acapana K, Aguado S, Ariza A, Barriga S, Beraun Stefany S, Cabanillas F, et al. *Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012.*
- Chang de la Rosa M, Alemán MdCL, Cañizares Pérez M, Ibarra AM. *Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr v.15 n.5. Ciudad de La Habana Sep.- Oct. 1999.*
- Donabedian A. (1995). *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, Feb. 1995.*
- Donabedian A. (1990). *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México. 1990.*
- Donabedian A. *Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. 1990.*
- Donabedian A. *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad.*
- Donabedian A. *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública. México. 1997*
- Espinoza J. *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004*
- Gilmore C. Y Moraes H.(1996). *Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Manuales Operativos PALTEX Vol. III, Nº 09. Washington. 1996.*
- Guevara Sánchez, Gavilán Villanueva JR. *Calidad de atención del consultorio de medicina general del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" en el periodo Octubre a Diciembre 2010. Tesis para Obtener el Grado de Magíster en*

- Dirección y Gestión en los Servicios de Salud - Universidad San Pedro. 2010.*
- León Y. (2013). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012*
- Maldonado J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011.*
- Martínez, Wong Y, García C, Edgar G, Rodríguez M. *Percepción de la calidad de los servicios de salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa. Noviembre 2002.*
- Ministerio de Salud. *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002.*
- Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. *Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006.*
- Ministerio de Salud. *Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit*
- Morales C. (2009). *En su tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009.*
- Ninamango W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*
- Niño-Effio B, Perales JC, Chavesta X. *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev. cuerpo méd. HNAAA. 2012-5.*
- Ortiz R, Muñoz S, Torres E. *Satisfacción De Los Usuarios De 15 Hospitales De Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública 2004; 78.*
- Pizarro Sánchez EM. *Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Essalud. Rev Peruana Obstetrica Vol 6(1), 2010.* Ramírez T., Nájera P. y Nigenda G. (1994). *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en*

*México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998.*

Riveros J, Berné C. *Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev Méd Chile 2007: 862-870. .*

Varo J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.1994*

Velásquez P L, Ruíz P NA, Trejo C A, Sotelo M J. *La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención. Arch Neurocien (Mex).2006; Vol. 11, No. 3: 177-184.*

**ANEXO**

## **Anexo 1: ARTICULO CIENTIFICO**

### **1. TÍTULO**

Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio de 2017.

### **2. AUTOR**

Yaneth Cueva Chavarría

Correo electrónico: yanita\_1986@hotmail.com

Afiliación institucional: HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ DE POMABAMBA

### **3. RESUMEN**

La importancia de brindar un servicio de calidad de atención a los usuarios de parte de los trabajadores que se desempeñan en el Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, surge como una necesidad urgente debido a la problemática institucional que aqueja a los usuarios que acuden al consultorio externo de CRED. Por ello el presente estudio reporta los resultados de la investigación que tuvo como objetivo: Determinar en que medida el grado de influencia de la calidad de atención del consultorio externo de CRED influye en la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método cuantitativo, de diseño correlacional con una muestra de 80 usuarios, a quienes se les administró el instrumento guía de observación, aplicando para el tipo de preguntas la escala de Likert acerca de Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba en base a los trabajos de investigación desarrollados por Ninamango. En este instrumento se evaluó las dimensiones técnico científica, administrativa y humana que conllevan a una efectiva prestación del servicio en la salud. Para el análisis estadístico se aplicaron medidas como la media aritmética, varianza, desviación estándar.

Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación entre las variables satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba y el grado de dicha relación es fuerte entre ambas variables [( $R_{x,y}$ )=0,827; correlación

de Pearson]. Por lo que se concluye que existe una fuerte correlación directa entre la satisfacción de los usuarios con la variable calidad de atención, esto significa que a medida que los niveles de satisfacción sufren algún cambio positivo o negativo, también cambiará o se modificará la calidad de atención, percibida por los usuarios del consultorio externo de CRED.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Satisfacción, usuarios, calidad, atención, satisfacción de los usuarios, calidad de atención

#### **5. ABSTRACT**

The importance of providing quality care services to users on the part of the workers who work at the Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba emerges as an urgent need due to the institutional problems that afflict users who go to the external office of CRED. Therefore, the present study reports the results of the research that aimed to: Determine to what extent the degree of influence of the quality of care of the external clinic of CRED influences the satisfaction of users who come to the Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. January-July 2017.

For the development of this research, we used the quantitative method, correlational design with a sample of 80 users, who were administered the observation guide instrument, applying for the type of questions the Likert scale about User Satisfaction and quality of care of the external clinic of CRED of the hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba based on the research works developed by Ninamango. This instrument assesses the technical, administrative, and human dimensions that lead to an effective service delivery in health. Statistical analysis included measures such as arithmetic mean, variance, standard deviation.

The results obtained allow us to conclude that there is a relationship between the variables of user satisfaction and quality of care in the external clinic of CRED of the Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba and the degree of this relationship is strong between both variables  $[r_{(X, Y)} = 0.827$ ; Pearson correlation]. Therefore, it is concluded that there is a strong direct correlation between the satisfaction of the users with the variable quality of care, this means that as satisfaction levels undergo some positive or negative change, it will also

change or change the quality of care, perceived by users of the external office of CRED.

## **6. KEYWORDS**

Satisfaction, users, quality, attention, users' satisfaction, quality of care.

## **7. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años a nivel mundial, nacional, y local los servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud, especialmente en el área de CRED, se vienen evidenciando una serie de conflictos con respecto a la calidad de la atención. Los usuarios sienten que cada vez son maltratados, hace falta empatía y trato amable con la población y que está relacionado con la mejoría en la calidad de sus servicios.

OMS (2003), a nivel mundial, se ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Por ello es prioritario evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de la atención hacia los usuarios.

MINSA (2003), un estudio sobre estándares de atención en los hospitales, sitúa como uno de esos atributos a la satisfacción del usuario externo.

En el contexto internacional, García (2012) en su tesis “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011, señala la importancia de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Morales (2009), en su tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009, señaló que es importante mejorar el nivel de la calidad de atención.

A nivel nacional León (2011) en su tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012”, precisó que es necesario medir los niveles de satisfacción de los usuarios.

Ninamango (2014) en su tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”, manifestó que los estándares de la calidad por el servicio no son los mejores y que ha ello se debe la insatisfacción de los usuarios.

En la actualidad, la mejora de la calidad de la atención en salud es una necesidad fundamental que hay que mejorar. Este objetivo nace de la necesidad de dar “una adecuada respuesta a las demandas de salud de la población y, por otra parte, porque es preciso responder satisfactoriamente a las expectativas de los usuarios, pues la población no recibe pasivamente los servicios que se le brinda. Moreno (1998), las bases para la evaluación de la calidad de la atención de la salud se sustentan en “motivos éticos, de seguridad y de eficiencia”.

Dueñas (2003), señala tres dimensiones de la calidad en los servicios de salud: La dimensión técnico científica, pretende garantizar los servicios seguros a los usuarios, la dimensión administrativa, se relacionan con los procesos de atención de que dispone la organización, y la dimensión humana tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención.

Dueñas (2003), señala un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud.

Ministerio de Salud (2011), la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y está relacionada con el respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente.

Donabedian (1997), frente al manejo de la relación interpersonal, es fácil ver que lo que se considera bueno en la relación entre el paciente y el proveedor de la atención médica y que también tiene que variar de un lugar a otro.

Lo que ocurre en América Latina, sobre todo en las últimas décadas, nos indica que el índice en la mejora de la calidad de la atención va disminuyendo por los altos índices de consulta que se presentan cada día.

En el Perú, esta situación alcanza una alta incidencia del problema debido a la mala atención a los usuarios tiene que ver con su formación profesional. Los trabajadores del área de CRED no responden a las expectativas de los usuarios. En esto influyen muchos factores. Así mismo, el desarrollo de planes de mejora en la calidad de la atención al usuario son mecanismos que permitirán conocer



posibles soluciones capaces de modificar esa relación y que se pueda cumplir un rol protagónico en la resolución de nuestro problema a superar.

En nuestra Región y Provincia se observa y existe evidencia que demuestran que la calidad de atención al usuario cada día es peor y que estos no responde a los estándares de salud.

En el hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba se puede observar el desconocimiento de estrategias que permitan obtener mejoras en la satisfacción por la calidad de la atención del usuario producto de la falta de interés y conocimiento de instrumentos y mecanismos que permitan su actualización permanente y constante, ya que no se realizan capacitaciones que permitan fortalecer estas debilidades en los trabajadores. Este conocimiento permitirá a las instituciones de salud incorporar mejoras en la gestión de la calidad.

La presente investigación propone medir la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en los servicios de consulta del CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba como un instrumento para mejorar la calidad de la atención en el consultorio externo de CRED. El estudio es relevante porque nos hace conocer la falta de una adecuada implementación de un Plan de capacitación para el ejercicio de la labor diaria. Superar esta debilidad ha constituido un reto. Es por ello que mediante una implementación asertiva y reorientadora de planes y programas, se pretende que en esta área se mejoren los servicios de atención a los pacientes y se pueda obtener mayores resultados y satisfacciones por la calidad de la atención recibida.

El Objetivo general del presente estudio tiene como finalidad:

Determinar el grado de influencia de la calidad de atención del consultorio externo de CRED en la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.

## **8. METODOLOGÍA**

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional, porque “busca conocer la relación que existe entre dos variables en un contexto en particular”. como es el caso de la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, la muestra de la población estudiada fue de 80 usuarios que miden la calidad de la atención al usuario, para ello se utilizó la técnica de la encuesta y cuyo instrumento fue un cuestionario.

La ficha técnica empleada mide las dimensiones de la variable calidad de atención y para ello se aplicó a los usuarios del consultorio externo del Hospital Antonio caldas Domínguez de Pomabamba.

## **9. RESULTADOS**

Para medir los niveles de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017, se justifica a través de la prueba de hipótesis de Chi cuadrado, donde el puntaje  $X_{\text{calculado}}^2=61,308$  y el valor de p es igual a 0,000; siendo menor al del nivel de significancia al 5% ( $\alpha=0,05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se debe de aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), Lo que permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los usuarios a dicho consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

## **10. DISCUSIÓN**

La evaluación realizada señala la satisfacción del usuario en un 37% como muy buena, con buena en un 35%, de atención excelente en un 25% y de grados de insatisfacción en un 6% como regular y en 1% como mala. Por su parte Morales (2009) determinó que la población estudiada fue de predominio femenino, ya que son las encargadas de la parte de salud en el hogar, con un rango de edades que oscilan principalmente entre 20 y 30 años. Así mismo, el valor de p-value= 0,000, siendo menor al valor de  $\alpha=0,05$ ; lo que significa que la prueba es significativa, es decir que efectivamente existe relación entre la variable satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. Por lo que ambas variables se encuentran fuertemente asociadas con  $R(x,y)=0,827$ . Estos datos confirman que efectivamente la calidad de la atención sirvió para mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, de enero a julio de 2017.

Referente a los resultados obtenidos se puede concluir que;

a) Existe una correlación directa moderada entre las dimensiones acceso a la atención, trato al usuario y expectativas; con la variable calidad de atención; esto

significa que la calidad se va incrementar o disminuir su nivel a medida que ambas dimensiones también lo hagan.

b) Entre la dimensión recomendación de la variable satisfacción respecto a la variable calidad de atención; existe una correlación directa muy débil; lo que nos indica que no están asociados significativamente.

c) El análisis de correlación de la dimensión satisfacción global y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital; resultó ser de correlación directa y fuerte; esto nos indica que si la dimensión y la satisfacción, sufran algún cambio (aumento o disminución) en los usuarios del consultorio externo, también se van a ver reflejados en la calidad de atención de manera directa y fuerte.

## **11. CONCLUSIONES**

Se determina como los niveles de satisfacción de los usuarios influyen en la calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero-Julio del 2017. Lo que permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los usuarios a dicho consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba.

## **12. REFERENCIAS**

Abizanda R. Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: *En bioética y medicina intensiva*. Barcelona: Ed. Edika-Med. 1998.

Morales C. (2009). *En su tesis "Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009.*

Donabedian A. (1995). *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, Feb. 1995.*

Donabedian A. (1990). *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México. 1990.*

Donabedian A. *Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. 1990.*

Donabedian A. *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad.*

Donabedian A. *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública. México. 1997*

Espinoza J. *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004*

Gilmore C. Y Moraes H.(1996). *Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Manuales Operativos PALTEX Vol. III, Nº 09. Washington. 1996.*

León Y. (2013). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012*

Maldonado J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011.*

Ministerio de Salud. *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002.*

Ministerio de Salud. *Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006.*

Ministerio de Salud. *Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit*

Ninamango W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*

Ramírez T., Nájera P. y Nigenda G. (1994). *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998.*

Varo J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.1994.*

### **13 RECONOCIMIENTOS**

A la Doctora Rosa Vílchez por haberme orientado durante la elaboración de la presente investigación.

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

Yo, YANETH MARIBEL CUEVA CHAVARRIA, estudiante (X), del Programa de Maestría en Gestión de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43457576, con el artículo titulado

"Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017"

Declaro bajo juramento que:

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

Pomabamba, 17 de setiembre de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
YANETH MARIBEL CUEVA CHAVARRIA

DNI 43457576



## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) <b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad de la atención en el área de CRED.
2) <b>Autor/Adaptación</b>	YANETH MARIBEL CUEVA CHAVARRIA
3) <b>N° de ítems</b>	20
4) <b>Administración</b>	Individual
5) <b>Duración</b>	30 minutos
6) <b>Población</b>	80 usuarios del área de CRED
7) <b>Finalidad</b>	Recoger información sobre la calidad de atención
8) <b>Materiales</b>	Cuestionario encuesta
9) <b>Codificación:</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones: I. DIMENSIÓN ACCESO A LA ATENCION (ítems 1,2, 3); II. DIMENSIÓN TRATO AL USUARIO (ítems 4, 5); III DIMENSIÓN RECOMENDACION (Items 6, 7); IV DIMENSION EXPECTATIVAS (Items 8, 9, 10, 11, 12, 13); V DIMENSION SATISFACCION GLOBAL USUARIO (ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes a ambas dimensiones.</i></p>
10) <b>Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Fiabilidad:</b> - Se ha utilizado el método del Alfa de Cronbach como instrumento QUE MIDE "CALIDAD DE ATENCION". Para el análisis de confiabilidad usando el coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,786; valor relativamente superior al mínimo aceptable de 0,7. Lo que permite inferir que el instrumento utilizado es significativamente confiable.</p> <p><b>Validez:</b> La satisfacción de los usuarios resulto efectivo para mejorar la calidad de la atención en CRED, obteniéndose resultados favorables que sintetizan su efectividad.</p>
11) <b>Observaciones:</b>	<p>La situación ideal respecto de la escala es que se aplique a todos los profesionales y que se hagan las correspondientes comparaciones. En nuestro trabajo se pretende medir la satisfacción de los usuarios, para ello hemos utilizado las escalas con formato de encuestas con excelentes resultados. Aconsejamos que se ensaye previamente este formato con otros usuarios del área de CRED del hospital ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ de la provincia de Pomabamba.</p>

## Confiabilidad de los instrumentos

### CONFIABILIDAD

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, lo cual está basado en el promedio de las correlaciones entre los 14 ítems de la variable Planificación estratégica institucional.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

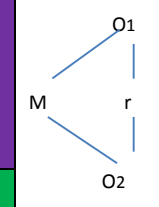
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	20

Para el análisis de confiabilidad usando el coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,786; valor relativamente superior al mínimo aceptable de 0,7. Siendo el número de elementos igual a 20, lo que se aprecia en la tabla estadística de fiabilidad, corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento de la variable.

## Anexo 2: Matriz de consistencia

ENUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CRED DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ POMABAMBA. ENERO- JULIO DEL 2017"	- ¿Cómo influye la satisfacción de los usuarios en la calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.	<b>OBJETIVO GENERAL</b> - Determinar como el nivel de satisfacción de los usuarios influye en la calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.  <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> - Identificar los niveles de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.  - Identificar los niveles de calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez	<b>Ha:</b> La satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la calidad de la atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del 2017.  <b>Ho</b> La satisfacción de los usuarios no se relaciona significativamente con la calidad de la atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. Enero- julio del	<b>Variable I:</b>	Acceso a la atención.	ATENCIÓN OPORTUNA	Recibe una atención oportuna que satisfaga sus necesidades	¿Se toma en cuenta sus necesidades de urgencia? ¿Recibe trato cordial y amable al momento de la atención al paciente? ¿Se le brinda la información de manera oportuna?	El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal correlacional.  
					Trato al Usuario	BUEN TRATO	Recibe buen trato en el servicio de atención	¿Se toma en cuenta sus necesidades de atención? ¿El personal del Hospital demuestra una comunicación asertiva con el usuario?	
					Recomendación	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Recibe información oportuna Y las recomendaciones del caso de manera precisa	¿Su siente satisfecho por la información brindada? ¿Se siente motivado por las recomendaciones del caso?	
					Expectativas	LOGROS ALCANZADOS/ DESEADOS	Siente satisfacción por el servicio recibido	¿Se siente satisfecho por la atención recibida? ¿Se siente comprometido con el centro de salud? ¿Muestra agrado por la atención recibida? ¿La atención recibida colmo sus expectativas? ¿Desea volver al centro de salud para una próxima atención? ¿Deseas que te atienda el mismo personal asistencial?	

dónde:

M: Muestra  
O1: Satisfacción de usuarios

O2: Variable Calidad de atención  
r : Relación de las variables de estudio



Pomabamba ? ¿enero - julio del 2017?	Pomabamba. Enero- julio del 2017. - Determinar la relación que existe entre las dimensiones de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017. - Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero- julio del 2017. Proponer planes de mejora para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba.	2017.		Satisfacción global	GRATITUD	Demuestra agrado por la atención brindada	¿Durante la consulta médica se sintió cómodo? ¿Recibió buen trato del personal asistencial de salud? ¿Se sintió en confianza durante su permanencia en el hospital? ¿Confirma una próxima cita médica para su atención oportuna de acuerdo a las recomendaciones? ¿Recibió la información oportuna de los trabajadores administrativos? ¿El establecimiento de salud fue de su entera satisfacción? ¿Siente confianza hacia el servicio que brinda el hospital?		
					Variable II:  CALIDAD DE ATENCIÓN	TECNICO CIENTIFICA	ATENCION OPORTUNA	Satisfacción con la atención recibida	¿Durante su permanencia en el establecimiento de salud lo trataron bien? ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?
							SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCION	Logros con la atención recibida	¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo? ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?
							ADMINISTRATIVA	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y DEL ESPACIO	Satisfacción con su Área de trabajo
					Comunicación asertiva				

		Enero- julio del 2017.					<p>seguir en su casa? ¿Se le hizo conocer las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?</p>	
						Respeto a sus creencias y costumbres	<p>¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación? ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente? El servicio de CRED cuenta con un vestidor para el paciente.</p>	
				HUMANA	CALIDAD DE LOS AMBIENTES DE INFRAESTRUCTURA	Calidad de los ambientes de infraestructura	<p>¿Le parecieron cómodos los ambientes del Servicio de CRED? ¿El servicio de CRED se encuentra limpio?</p>	
					ACEPTACIÓN PERSONAL POR EL SERVICIO	Valora la atención recibida	<p>¿Durante la consulta se respetó su privacidad? En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?</p>	
					RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA.	Satisfacción por la atención y trato humano	<p>En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida? ¿Por qué?</p>	



## AUTORIZACION

Se autoriza a la Bach. YANETH MARIBEL CUEVA CHAVARRIA, identificada con DNI. 43457576, maestrante de la universidad cesar vallejo, la realización del estudio de investigación *"Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017"* La información recabada para dicho estudio será eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio, así mismo los resultados de los mismos deberá ser presentado a la institución para los fines que se estime.

HOSPITAL  
 Pomabamba, enero del 2017  
 ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ  
 POMABAMBA



  
 MINISTERIO DE SALUD  
 RRCN-HOSPITAL POMABAMBA  
 "ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"  
 DR. GALO PACHECO RIOS  
 DIRECTOR  
 C.M.P. 21990 DNI N° 07286338

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado “Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017”. Conducida por la alumna de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los servicios de Salud.

Yo Yanet Cueva Chavarría, Identificado con DNI N° 43457576, domiciliado en el jirón Chachapoyas S/N. Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que mi participación es confidencial

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones

Por lo tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

---

Firma-Participante

---

Firma-Investigador

## **INSTRUMENTO DE OPINION EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información con respecto a la satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba, desde la percepción que tiene Ud.

- Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario
- Este cuestionario es anónimo, no lo firme ni escriba ninguna identificación
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales

### **I. Aspectos Generales**

Edad: \_\_\_\_\_

Género:                    M (   )                    F (   )

Procedencia:

1 = Urbano

2 = Rural

3 = Urbano marginal

Cuál es su Grado de Instrucción:

1 = Analfabeto

2 = Primaria

3 = Secundaria

4 = Superior técnica

5 = Superior Universitaria

¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?

1 = Está más cerca

2 = No tengo seguro

3 = Es barato

4 = Hay buena atención

5 = No hay otro establecimiento a dónde acudir

6 = Otro

¿Cuál? .....

### **II. Percepción del usuario respecto a la atención recibida**

Responda las alternativas de respuesta según corresponda, marcando con una "X" un número entre el 1 y el 4; según la siguiente escala:

1	2	3	4
NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4
1	¿Durante su permanencia en el establecimiento de salud lo trataron bien?				
2	¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?				
3	¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?				
4	¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?				
5	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?				
6	Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?				
7	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?				
8	¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?				
9	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?				
10	¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?				
11	El servicio de CRED cuenta con un vestidor para el paciente.				
12	¿Le parecieron cómodos los ambientes del Servicio de CRED?				
13	¿El servicio de CRED se encuentra limpio?				
14	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?				
15	En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?				
16	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida? ¿Por qué? _____				

**III. Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.**

---

---

---

---

---

Pomabamba, 12 de diciembre de 2016.

MUCHAS GRACIAS.

Fuente:

Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003.

## GUÍA DE OBSERVACIÓN: SATISFACCION A LOS USUARIOS

**Br. Yaneth Maribel CUEVA CHAVARRIA**

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuaria (o), a continuación, te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre la satisfacción de la atención a los usuarios. Te solicito responder a cada uno de los ítems con mucha sinceridad. Mil gracias.

Nº	ITEMS / INDICADORES	VALORACION			
		Siempre 4	Casi siempre 3	A veces 2	Nunca 1
01	Se toma en cuenta tus necesidades de urgencia como paciente				
02	Se te brinda un trato cordial y amable al momento de la atención				
03	Se te brinda la información de manera oportuna				
04	Se toma en cuenta las necesidades de atención del usuario				
05	El personal del Hospital demuestra una comunicación asertiva con el usuario				
06	Te sientes satisfecho con la información que se te brinda como usuario				
07	Te sientes motivado por las recomendaciones del caso				
08	Te sientes satisfecho por el servicio brindado y la atención al paciente				
09	Te sientes comprometido con el centro de salud				
10	Muestras agrado con el personal de tu institución				
11	La atención que brindas colmo tus expectativas				
12	Deseas volver al centro de salud para continuar con tu trabajo				
13	Deseas que te atienda el mismo personal asistencial				
14	Manifiestas agrado por la atención recibida				



15	Durante la consulta médica se sintió cómodo				
16	Recibiste buen trato del personal asistencial de salud				
17	Te sentiste en confianza durante su permanencia en el hospital				
18	Confirmaste una próxima cita médica para su atención oportuna de acuerdo a las recomendaciones				
19	Recibió la información oportuna de los trabajadores administrativos				
20	El establecimiento de salud fue de su entera satisfacción				

Pomabamba, 12 de diciembre de 2016.

MUCHAS GRACIAS.

Fuente:

Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003.

Base de datos:

**TITULO: "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CRED DEL HOSPITAL ANTONIO CALDAS DOMÍNGUEZ POMABAMBA. ENERO- JULIO DE 2017"**

**VARIABLE DEPENDIENTE: VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

1	2	3	4
NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	ITEMS																			PUNT TOTAL
	DIMENSION TECNICO CIENTIFICA 1					DIMENSION ADMINISTRATIVA 2								DIMENSION HUMANA 3						
	P1	P2	P3	P4	P	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P	P12	P13	P14	P15	P16	P	
1	2	2	2	2	8	1	2	2	1	2	2	2	12	2	3	2	1	2	10	30
2	1	1	3	3	8	1	3	3	2	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	37
3	1	2	3	3	9	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	2	2	2	10	38
4	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	3	2	19	2	3	2	2	3	12	40
5	2	2	3	1	8	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	43
6	3	2	2	3	10	1	3	3	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	10	37
7	3	2	3	2	10	1	3	3	1	3	2	2	15	3	3	3	1	2	9	34
8	2	2	2	2	8	3	3	2	3	2	2	2	17	3	3	3	3	2	14	39
9	2	1	2	2	7	1	3	2	2	2	3	3	16	3	3	3	2	2	13	36
10	2	1	3	1	7	3	3	2	2	2	2	2	16	3	3	3	2	1	12	35
11	3	2	2	3	10	3	3	2	2	2	2	3	17	2	3	2	2	2	11	38
12	1	3	2	3	9	1	3	1	1	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	28
13	1	3	2	1	7	3	3	2	3	2	3	2	18	3	3	3	3	3	15	40
14	3	1	3	3	10	2	3	2	2	2	3	3	17	2	3	2	2	2	11	38
15	2	3	3	2	10	3	3	2	3	2	2	3	18	2	3	2	3	2	12	40
16	2	2	3	3	10	1	3	2	3	2	2	3	16	3	3	3	3	1	13	39
17	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	46
18	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	2	3	3	13	42

19	3	3	2	3	11	3	2	3	2	3	3	2	18	3	3	3	2	3	14	43
20	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	2	12	40
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	15	47
22	1	3	1	1	6	3	3	1	1	1	2	2	13	3	3	3	1	3	13	32
23	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	2	2	16	3	3	3	3	2	14	41
24	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	15	42
25	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	2	3	16	2	3	2	2	2	11	39
26	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	2	2	10	39
27	1	3	2	2	8	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	3	3	12	38
28	1	2	2	2	7	3	3	2	3	2	3	3	19	2	3	2	3	2	12	38
29	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13	40
30	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	3	2	2	12	42
31	2	1	3	1	7	3	3	2	2	2	2	2	16	3	3	3	2	1	12	45
32	3	2	2	3	10	3	3	2	2	2	2	3	17	2	3	2	2	2	11	38
33	1	3	2	3	9	1	3	1	1	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	28
34	1	3	2	1	7	3	3	2	3	2	3	2	18	3	3	3	3	3	15	40
35	3	1	3	3	10	2	3	2	2	2	3	3	17	2	3	2	2	2	11	38
36	2	3	3	2	10	3	3	2	3	2	2	3	18	2	3	2	3	2	12	40
37	2	2	3	3	10	1	3	2	3	2	2	3	16	3	3	3	3	1	13	39
38	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	46
39	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	2	3	3	13	42
40	3	3	2	3	11	3	2	3	2	3	3	2	18	3	3	3	2	3	14	43
41	2	3	2	3	10	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	2	12	40
42	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	15	47
43	1	3	1	1	6	3	3	1	1	1	2	2	13	3	3	3	1	3	13	42
44	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	2	2	16	3	3	3	3	2	14	41
45	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	15	42
46	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	2	3	16	2	3	2	2	2	11	39
47	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	2	2	13	42
48	1	3	2	2	8	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	3	3	12	38
49	1	2	2	2	7	3	3	2	3	2	3	3	19	2	3	2	3	2	12	38

50	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13	40
51	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	3	2	2	12	42
52	2	1	3	1	7	3	3	2	2	2	2	2	16	3	3	3	2	1	12	35
53	3	2	2	3	10	3	3	2	2	2	2	3	17	2	3	2	2	2	11	38
54	1	3	2	3	9	1	3	1	1	1	1	2	10	2	2	2	1	2	9	28
55	1	3	2	1	7	3	3	2	3	2	3	2	18	3	3	3	3	3	15	40
56	3	1	3	3	10	2	3	2	2	2	3	3	15	2	3	2	2	2	11	36
57	1	1	3	3	8	1	3	3	2	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	37
58	1	2	3	3	9	2	3	3	2	3	3	3	19	2	2	2	2	2	10	38
59	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	3	2	19	2	3	2	2	3	12	40
60	2	2	3	1	8	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	43
61	3	2	2	3	10	1	3	3	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	10	37
62	3	2	3	2	10	1	3	3	1	3	2	2	18	3	3	3	1	2	12	40
63	2	2	2	2	8	3	3	2	3	2	2	2	17	3	3	3	3	2	14	39
64	1	3	1	1	6	3	3	1	1	1	2	2	13	3	3	3	1	3	13	32
65	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	2	2	16	3	3	3	3	2	14	32
66	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	15	42
67	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	2	3	16	2	3	2	2	2	11	39
68	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	2	2	13	42
69	1	3	2	2	8	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	3	3	12	38
70	1	2	2	2	7	3	3	2	3	2	3	3	19	2	3	2	3	2	12	38
71	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13	40
72	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	3	2	2	12	42
73	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	2	2	16	3	3	3	3	2	14	41
74	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	15	42
75	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	2	3	16	2	3	2	2	2	11	39
76	3	3	2	2	10	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	2	2	13	42
77	1	3	2	2	8	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	3	3	12	38
78	1	2	2	2	7	3	3	2	3	2	3	3	19	2	3	2	3	2	12	38
79	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	3	13	40
80	3	3	3	2	11	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	3	2	2	12	42

BASE DE DATOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Nº	ITEMS																								PUNT. TOTAL	
	DIMENSION 1 ACCESO A LA ATENCIÓN				DIMENSION 2 TRATO AL USUARIO			DIMENSION 3 RECOMENDACION			DIMENSION 4 EXPECTATIVAS						DIMENSION 5 SATISFACCION GLOBAL									
	P1	P2	P3	P	P4	P5	P	P6	P7	P	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		P
1	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	12	1	2	2	1	2	2	2	12	38
2	1	1	3	5	1	3	4	3	3	5	3	3	3	2	2	2	15	1	3	3	2	3	2	2	16	45
3	1	2	3	6	2	3	5	3	3	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	3	3	3	19	48
4	2	2	2	6	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	3	2	14	3	3	3	2	3	3	2	19	48
5	2	2	3	7	2	3	5	3	1	4	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	3	3	20	53
6	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	2	2	2	2	2	12	1	3	3	2	3	3	2	17	45
7	3	2	3	8	2	3	5	3	2	5	3	3	3	1	2	2	11	1	3	3	1	3	2	2	15	44
8	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	2	2	2	17	47
9	2	1	2	5	1	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	3	16	43
10	2	1	3	6	1	3	4	3	1	4	3	3	3	2	1	2	14	3	3	2	2	2	2	2	16	44
11	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	3	17	46
12	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	2	2	1	2	2	11	1	3	1	1	1	1	2	10	37
13	1	3	2	6	3	2	5	2	1	3	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	2	3	2	18	49
14	3	1	3	7	1	3	4	3	3	6	2	3	2	2	2	3	14	2	3	2	2	2	3	3	17	48
15	2	3	3	8	3	3	6	3	2	5	2	3	2	3	2	3	15	3	3	2	3	2	2	3	18	52

16	2	2	3	7	2	3	5	3	3	6	3	3	3	3	1	3	16	1	3	2	3	2	2	3	16	50
17	2	3	3	8	3	3	6	3	2	5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	58
18	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	2	3	19	51
19	3	3	2	8	3	2	5	2	3	5	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	2	3	3	2	18	53
20	2	3	2	7	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	3	18	50
21	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	3	20	59
22	1	3	1	5	3	1	4	1	1	2	3	3	3	1	3	3	16	3	3	1	1	1	2	2	13	40
23	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	3	3	2	3	17	3	2	2	3	2	2	2	16	53
24	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	3	3	3	3	3	2	17	2	3	2	3	2	3	3	18	51
25	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	3	16	50
26	3	3	2	8	3	2	5	2	2	4	3	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	3	3	2	19	48
27	1	3	2	6	3	2	5	2	2	4	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	3	18	47
28	1	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	2	3	3	19	46
29	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	3	2	3	3	18	49
30	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	2	3	2	3	19	53
31	2	1	3	6	1	3	4	3	1	4	3	3	3	2	1	2	14	3	3	2	2	2	2	2	16	44
32	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	3	17	46
33	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	2	2	1	2	2	11	1	3	1	1	1	1	2	10	37
34	1	3	2	6	3	2	5	2	1	3	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	2	3	2	18	49
35	3	1	3	7	1	3	4	3	3	6	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	3	3	17	47
36	2	3	3	7	3	3	6	3	2	5	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	2	2	3	18	50

37	2	2	3	7	2	3	5	3	3	6	3	3	3	3	1	2	15	1	3	2	3	2	2	3	16	49
38	2	3	3	8	3	3	6	3	2	5	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	3	21	57
39	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	2	3	19	50
40	3	3	2	8	3	2	5	2	3	5	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	2	3	3	2	18	52
41	2	3	2	7	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	3	2	3	3	18	49
42	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	2	3	20	58
43	1	3	1	5	3	1	4	1	1	2	3	3	3	1	3	2	15	3	3	1	1	1	2	2	13	39
44	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	3	3	2	2	16	3	2	2	3	2	2	2	16	52
45	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	3	3	3	3	3	2	17	2	3	2	3	2	3	3	18	51
46	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	3	16	50
47	3	3	2	8	3	2	5	2	2	4	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	2	3	3	2	19	51
48	1	3	2	6	3	2	5	2	2	4	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	3	18	47
49	1	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	2	3	3	19	46
50	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	3	2	3	3	18	49
51	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	2	3	2	3	19	54
51	2	1	3	6	1	3	4	3	1	4	3	3	3	2	1	2	14	3	3	2	2	2	2	2	16	46
53	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	3	17	46
54	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	2	2	1	2	2	11	1	3	1	1	1	1	2	10	37
55	1	3	2	6	3	2	5	2	1	3	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	2	3	2	18	49
56	3	1	3	7	1	3	4	3	3	6	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	3	3	15	45
57	1	1	3	5	1	3	4	3	3	6	3	3	3	2	2	2	15	1	3	3	2	3	2	2	16	46

58	1	2	3	6	2	3	5	3	3	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	3	3	3	19	48
59	2	2	2	6	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	3	2	14	3	3	3	2	3	3	2	19	48
60	2	2	3	7	2	3	5	3	1	4	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	3	3	20	53
61	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	2	2	2	2	2	2	12	1	3	3	2	3	3	2	17	45
62	3	2	3	8	2	3	5	3	2	5	3	3	3	1	2	2	14	1	3	3	1	3	2	2	18	50
63	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	2	2	2	17	47
64	1	3	1	5	3	1	4	1	1	2	3	3	3	1	3	2	15	3	3	1	1	1	2	2	13	39
65	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	3	3	2	2	16	3	2	2	3	2	2	2	16	52
66	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	3	3	3	3	3	2	17	2	3	2	3	2	3	3	18	51
67	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	3	16	50
68	3	3	2	8	3	2	5	2	2	4	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	2	3	3	2	19	52
69	1	3	2	6	3	2	5	2	2	4	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	3	18	47
70	1	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	2	3	3	19	46
71	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	3	2	3	3	18	49
72	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	2	3	2	3	19	53
73	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	3	3	2	2	16	3	2	2	3	2	2	2	16	52
74	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	3	3	3	3	3	2	17	2	3	2	3	2	3	3	18	51
75	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	3	16	50
76	3	3	2	8	3	2	5	2	2	4	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	2	3	3	2	19	46
77	1	3	2	6	3	2	5	2	2	4	2	2	2	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	3	18	47
78	1	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	2	3	3	19	46



79	1	3	2	6	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	3	2	3	3	18	49
80	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	2	3	2	3	19	53