



Satisfacción del usuario externo del servicio de psicología
de los hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Pariahuache Puelles, Luz Lizeth

ASESOR

Dr. Norma del Carmen Gálvez Díaz

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección de los Servicios de Salud

CHICLAYO - PERÚ

2019



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de
los hospitales ESSALUD y MINSA de Utabamba 2019

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Doña Lizeth Parinucha Poelles

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, 19 de mayo de 2019.

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. Mercedes Collares Alarcón

SECRETARIO: Mg. Tania Mendota Benda

VOCAL: Dr. Norma del Carmen Gálvez Díaz

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la vida, por iluminar mi camino, por estar conmigo a cada paso que doy, cuidándome, dándome fortaleza para continuar y vencer los obstáculos.

A mi madre, por su gran amor y sacrificio, quien a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y mi formación profesional siendo mi apoyo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A los usuarios externo del servicio de psicología que participaron y por permitirme entrar a sus vidas privadas y el tiempo brindado durante el proceso de recolección de datos.

Al director de los hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba, 2019 por brindar las facilidades para hacer posible la presente investigación proyecto de tesis, ejecución y elaboración del informe.

Para todas aquellas personas, y en especial a mis padres e hijo Levynth que aportaron directa e indirectamente en la realización del presente estudio.

Lizeth

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pariahuache Puelles, Luz Lizeth, egresada del Programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo S.A.C. identificada con DNI^o 46453906.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy Autora de la tesis Titulada: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE LOS HOSPITALES ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2019"**, la misma que presentó para optar el grado de : Magister en gestión de los servicios de salud.

2. La tesis presentada es auténtica, siguiéndole el debido proceso de investigación, por lo que se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a La UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrarse *causa presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encuentren causa en el contenido de la tesis.*

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C Chiclayo por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 26 de marzo 2019



Pariahuache Puelles, Luz Lizeth

DNI^o 46453906

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada:” SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE LOS HOSPITALES ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2019”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en salud con mención en ciencias médicas y gestión en salud.

El informe está conformado por 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 y el anexo correspondiente.

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

Lizeth

ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	viii
ABSTRAC.....	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	16
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
II. METODO	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Variables, operacionalización.....	26
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
VIII. ANEXOS.....	48
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	59
Acta de originalidad.....	60
Reporte de turnitin	61
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	62

RESUMEN

En el presente estudio de investigación se determinó las Semejanzas y diferencias del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018, la población para MINSA 237 pacientes y para EsSALUD 160 pacientes siendo la muestra para MINSA 147 pacientes y para EsSALUD 113 pacientes atendidos en el servicio de Psicología.

La información se recogió mediante un cuestionario que fue validado por juicio de expertos, y la prueba estadística de fiabilidad utilizada fue la de Alfa de Cronbach (0.91), fueron procesados con la ayuda del software estadístico SPSS versión 21, obteniéndose que, que, el valor de la prueba Chi cuadrado para muestras independientes es altamente significativo ($p < 0,01$).

Llegando a la conclusión; que, existen diferencias significativas entre el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Palabras clave: satisfacción, usuario externo, servicio de Psicología.

ABSTRACT

In the present study we determined the similarities and differences in the degree of satisfaction of the external user of the Psychology service of EsSalud Hospitals and MINSA of Utcubamba, 2018, the population for MINSA 237 patients and for EsSALUD 160 patients being the sample for MINSA 147 patients and for ESSALUD 113 patients attended in the Psychology service.

The information was collected through a questionnaire that was validated by expert judgment, and the reliability test used was that of Alfa de Cronbach (0.91), they were processed with the help of statistical software SPSS version 21, obtaining that, that, the Chi test value cited for independent samples is highly significant ($p < 0.01$).

Concluding; that, there are significant differences between the degree of satisfaction of the external user of the Psychology service of EsSalud Hospitals and MINSA of Utcubamba, 2018.

Keywords: satisfaction, external user, Psychology service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Disposición Universal de la Salud (OMS) (2014) cobertura cosmopolita de aplicación en salud dejar ver que 2000 millones de individuos que recuren bienes de salud, cada año ostentan inoportunos para entrar a 160 millon de sujetos subsidiario a echo procesar tienen complicaciones monetarios.

Regímenes de Saldu en América Latina presentemente ocupan la propiedad de aplicación y bienestar usufructuario un desafío afrontar la parvedad de maniobras con desenlace de optimar peculios y enaltecer la dirección de propiedad general en bienes y alcanzar el contentamiento del usufructuario, concerniente a las perspectivas del usufructuario externo, motivo del sujeto, como elemento transcendental en resultado de contentamiento del usufructuario. (OMS, 2014)

Ministerio de Salud en el Perú (2018), según la Resolución Directoral N° 219-2018-DG-HSEB, aprueba el Plan de Medición de Categoría de Bienestar usufructuario exterior Hospital Sergio E. Bernales. Plan tomó como premisa bienestar del usufructuario externo es importe apreciable como mesura de ley de aplicación en el triunfo del proveedor en lograr reparar necesidades y expectativas usufructuarias, arraigando un sumario de realimentación indisoluble hacia evolución de cuidado en bienes de salud.

Según Organismo Servicio Disposición Hospital Patrona Rosa (2015), la satisfacción del usuario a nivel hospitalario ha tenido mayor énfasis en los grandes hospitales de la capital tal es el caso del Galera Patrona Rosa perteneciente al MINSA que primer semestre del 2015 la percepción de contentamiento de usufructuarios exterior Hospitalización fue 81%.

Misma Oficina Gestión Calidad Galera Patrona Rosa (2015), refiere que, 2014, usufructuarios en diversos galeras del MINSA, ESSALUD, Clínicas privadas y

Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiaco de 25 regiones del Perú, fueron encuestados a agenciar pesquisa cubierta en percepción y satisfacción de la atención recibida y la calidad de los servicios que ofrece entidad de salud, con respecto al nivel de satisfacción 66,3% estuvo satisfecho con el servicio recibido MINSA, 68,3% con el servicio EsSalud, 87,2% con el servicio las clínicas, 82,8% con el asistencia recogido por Sanidad de Fuerzas Armadas y Policiaco y 70,1% está satisfecho en forma general.

En el contexto local, sabido el bienestar del usufructuario en la atención alud en nuestra patria, irradia una serie de problemas se propaga los caudales de noticia, y agravio a usufructuarios en conjuntos frágiles por personales salud.

Se observa, cuidado al usufructuario a las instituciones salud del MINSA y EsSalud, no necesariamente presentan usufructuario-paciente, eficientemente, y con aptitud a beneficiarios que presentan habitualmente, que incita a proceder con respuestas desiguales de individuos de salud.

Actualmente tanto las instituciones del MINSA como EsSalud, admitido detracciones ingentes sobre atención de sedes y postas galenas, bienes de salud y obligaciones médicas tomadas por epígrafes y derchohabientes; habiendo este un elemento a someter.

1.2. Trabajo previo

A nive mundial:

Adas, Bordin, Saliba y Berger (2018) en un trabajo semejante denominado: bienestar de los usufructuarios y competitivos la salud en los Mercados de Salud. La indagación fue de corte colateral. Él modelo fue censual, cuyo neutral fue hacer un artículo semejante de contentamiento entre usufructuarios y los expertos de los negocios de sección notorio. Se cometió vistas a usufructuarios, competitivos estimados derechamente (ESB) e indirectamente (ACS) que entran en la salud verbal. Las versátiles hubieron

estimadas específicamente y se congregan en dominios. Una puntuación fue creada para el análisis y se aplicó ensayo Wallis- Kruskal-. Encuestados valoraron infaliblemente en propiedad de los servicios dentales. La ACS manifestó un menor deleite en comparación con los usufructuarios respecto a la satisfacción general de la distribución física y la asistencia médica y los dominios variables: calidad de la atención clínica; orientación al paciente después del procedimiento realizado en la especialidad; y el período de perfilado dental. Se consuma que los expertos de la ESB señalaron un costoso estado de similitud con la complacencia mostrada por los usuarios, aunque ampliado positivamente, y el ACS enunciaron de modo más sátira las dictámenes discordante en correlación con los usufructuarios.

Ávila (2016) llevó a cabo la tesis titulada: indagación Aptitud en esmero de valores de salud a partir reflejo del interesado en el centro Sa Vicen de Paúl de urbe Esralda, Ecuador, cuya indagación fue representativo, cual consintió ver de modo bueno de bienestar de los interesados del productos y luego los diferentes semblantes han mediado en la disposición de cuidado de empresa, prevaleciendo la solicitud que ofrece en hospitales gubernativos. Modelo quedó acomodada por 204 sujetos que asistieron a hecho sede de salud. Esta pesquisa se examinó calidad de los servicios de salud desde la óptica de los pacientes en corporación de salud san Vice de Pal de la urbe de Esmeral. Ello fue ineludible fabricar un examen, herramienta de indagación. El interrogatorio se estudió sobre las transacciones de salud que sirven a sus usufructuarios, los conocimientos llevan a cabo, los intentos a acosar para desempeñar el esmero al parroquiano, entre otros. Ultimó, a pesar que vivan faltas en la acogida del eje, los negocios más emplazados por los interesados florecieron: medicina habitual, pediatría, cuidado posparto, tamizaje neonatal y laboratorio, se patentizó un aguda elevación de bienestar de la emporio, componiendo las vitales fortines y agotamientos de sede de salud.

Hermida (2016) pesquisa licenciada: La Complacencia de la eficacia de esmero prometida a consumidores de junta externa del eje de salud n° 2. Ecuador, cuyo principal estuvo, Valorar la eficacia de solicitud del consejo

externa, dé cotejo del agrado percibido frente a los servicios recibidos. El espécimen estuvo conformada por resignados adultos y jóvenes que oscila entre los 19 años y los 42 años de edad, de los cuales el 76,5 % son mujeres, el 47,8 % son casados, el 94,1 % viven en franjas urbanas, tienen ilustración media correspondiente a un 46,7 %. Se ven a través de los efectos que bienestar mantiene niveles agudos en todos los servisy y representa el 78,4 % con significa nómina. Muestra que los agudos niveles de satisfacción se relacionan con un servicio de calidad, no obstante deleite del resignado se depende con el trato que ve de los industriales de salud. Coexiste un alto nivel de bienestar hacia los asistentes que se recibe, entre similares pacientes que van consejo externo dicho compañía, así mismo la suma de encuestados atendidos en estas transacciones vislumbran el grueso de la ciudad abundante a este polo de salud, lo que simboliza que conserva el 76,5 %. Estudio último de examinar de modo apartada los efectos de cada uno de proverbios que intuye la consulta externa, se halla altos horizontes de complacencia, que da eficacia y desde luego sostenimiento a la fijeza general de contentamiento con lo impuesto de bienes (77,4 %). Otros servicios cotizados expusieron altos participaciones para esta inestable por ejemplo los servicios de odontología con un 92,9 %, farmacia con un 85,73 % psicología y laboratorio clínico con un 72,8 %. En resultado, para autor el agrado se coliga en parte con el trato cordial que el experto de salud brinda, la soltura en estos bienes cambia en un mecanismo asienta para la solicitud en salud, parte que pide el mismo régimen asigne a sus competitivas el canje de manera y deje lado la actitud sátira de los resignados.

A nivel nacional:

García y García (2017) investigaron sobre: Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto Nacional de Rehabilitación en Lima, Perú; cuyo objetivo fue, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) en Lima, Perú; y la representación

de peculiaridades sociodemográficas, correctas y sanatorios. El estudio corresponde al colateral ejecutado en 280 pacienzudos que albergaron atención fisioterapéutica en el INR, durante los meses de agosto a noviembre del 2015. Se calculó el nivel de complacencia de los pacienzudos mediante el sondeo SERVQUAL modificado. Se obtuvieron siguientes efectos: El nivel contentamiento general fue 76,4%. Se halló mayor contentamiento en la extensión elementos palpables (78,8%), continuo de seguridad (77,9%), empatía (76,3%). fiabilidad (67,6%) y capacidad de contestación (55,0%). Al término de la investigación se concluyó: El nivel de satisfacción global en los pacientes evaluados fue aceptable. La extensión capacidad de contestación mostro la mínimo complacencia por la cual encomendamos realizar moderadas que condesciendan su aumento.

Murrieta, Nogueira y Palacios (2017) llevaron a cabo el estudio titulado: Satisfacción de los pacienzudo recludos del cuidado de dispensario en los actividades del Hospital III Iquitos de EsSalud – 2017. La reciente pesquisa poseyó como ecuánime estudiar la satisfacción de pacienzudo hospitalizados en los actividades de medicina, cirugía y emergencia con relación a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud-2017, el régimen colocado fue cuantitativo, diseño expresivo colateral prospectivo. Dimensión del ejemplo fue tratado en los servicios de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. La herramienta esgrimida fue interrogatorio SERVQUAL. Se consiguió los subsiguientes corolarios de 219 pacientes 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos mayores. El sexo 53.9% femenino y 46.1% masculino. Derivación 63.9% urbana, 35.2% rural. El nivel de educación la mayoría tienen secundaria y superior. A las extensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% descontentos; cirugía 82.4% de resignados satisfechos, 17.6% disgustados; acaecimiento 59.1% pacientes orgullosos y 40.9% insatisfecho; capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos, cirugía 82.4% satisfechos, 17.6 insatisfechos, emergencia 60.2% pacientes presuntuosos, 39.8% disgustados; Seguridad: medicina 80.8% pacientes satisfechos, 19.2% descontentos, cirugía 81.1% pacientes presuntuoso, 18.9% descontentos,

acaecimiento 63.4% pacientes satisfechos, 36.6% disgustados; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos, cirugía 85.1% pacientes presuntuosos, 14.9% insatisfechos, emergencia, 64.5% pacientes orgullosos, 35.5% insatisfechos; aspecto palpable: medicina 75.0% pacienzudo satisfechos, 25% descontentos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, 16.2% insatisfechos, emergencia 52.7% resignados satisfechos 47.3% disgustados.

Se consigue finiquitar la complacencia en la aplicación de dispensario en representación total. Que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía según el estadístico $Z_c = 5.553$ $p = 0,0000$ ($p < 0,05$) y $Z_c = 6.022$ $p = 0,0000$ ($p < 0,05$) respectivamente aceptan la suposición que los resignados adultos se hallan presumidos a disconformidad del asistencia de emergencia de $Z_c = 0.302$ $p = 0,464$ ($p < 0,05$), adonde se refuta la suposición en esmero de dispensario en el asistencia de Acaecimiento no es agradable.

Díaz (2014) investigó sobre: Complacencia del usufructuario exterior sobre la disposición de esmero de salud. Hospital Ito Villa Cabeza- Ambamarca, Chota, Perú, 2015. La faena de averiguación titulado: Complacencia del usufructuario exterior sobre la disposición de esmero en salud, hubo como objetivo decretar y considerar la complacencia del usufructuario exterior sobre la eficacia de esmero de salud. De tipo representativo, no práctico, con diseño desviado. El ejemplo atendida por 368 interesados externamente que socorrieron al Hospital Ito Villa Cabeza-Ambamarca. Se trajo pesquisa acabada y legalizada por Parisuraman en 1988 y adecuados en el 2012 por Ministerio de Salud para tantear contentamiento de usufructuarios exterior en disparejos actividades que los efectos enfrentados descubren que el 68,2% usufructuarios externamente están malcontentos en la aptitud de esmero ofrecida en hospital. A las tipologías del interesado externo se acertó que el 48,4% existían entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran colectividad mujeres el 61,1% son comprometidas el 41,3% un grado de educación primaria el 36,4% y quehacer ama de casa el 49,2%. Se finiquita que los beneficiarios exterior no observan satisfacción por la vigilancia

admitida por el propio de salud. Las contestaciones de complacencia del usufructuario exterior se tasó que el 53% usufructuarios topan satisfechos y recae a las lapsos de 30 a 59 años, siempre concurren el 46,6% usufructuarios disgustados que en su totalidad pertenecen a la misma edad continuo del 31,6% usufructuarios están presuntuosos y el 36,3% usufructuarios relatan estar disgustados en la aplicación acepta en los despachos externamente que corresponden al grupo de período de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están presuntuoso el 17,7% están adentro de las edades de 60 a aumento.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

Ktooz y Weyhrich (2014), sostienen:

La complacencia vislumbra una réplica de las conmociones, modo evaluativo cognoscentes por cual sagacidades o dogmas de los parroquianos suelen acercar al objeto o beneficio querido, operaciones o situaciones confrontadas desde sus adecuados bienes. En otras frases los empeños se esgrimir como variedad de medida para cotejar, al mismo lapso los asiduos se diversifican entre expectativas y ansias (p. 55-57)

El modelo epistémico usa un esquema para cotejar y se discurre como un arreglo en el mandato privilegiado los valores; más aún suelen atañer con los aspiraciones o penurias primordiales de los ajustados usufructuarios; luego este patrón acopia la grafía en la cual los usufructuarios adquirir utilidad o servicio fijados, que aleguen a sus parquedades o varios deseos, se estipulan bienes desiguales del interés.

Para Olivar (citado por Thompzon, 2006) sustenta la complacencia en empapar las esperanzas del usufructuario. No se ve a lo luengo del período, total en sus progresos como en la pesquisa de disparejos fachadas. Complacencia es la valoración personificada o que divisa el usufructuario exterior, frente al modo de asistencia o producto impalpable. El contentamiento del cliente es panorama por aquellas peculiaridades ceñidas del elemento imperceptible, también ofrecido sobre el bienestar a las réplicas emocionales (p 44).

Las Extensiones de variable: satisfacción del usufructuario:

Extensión 1: Confiabilidad

Serqual (2013) se concreta la confiabilidad a modo la cabida de cometido del asistencia propuesto de forma indudable y exacto. Decir significación tiene fructifica extensión cuando una ordenación cumple sus ofrecimientos de trasmisión, de asistencia, medida de dificultades y costos

“La confiabilidad vigila precisa correlación con la aptitud de asistencia, sitio que congrega innegables singularidades como por prototipo la autenticidad, honestidad y creencia bajo situaciones pactados por la distribución.”

En sentido, Atalaya refiere que la confiabilidad si bien es cierto es la capacidad para desempeñar un servicio de forma precisa y segura también exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda. Se hace reseña que la confiabilidad efectúa proposiciones de trasmisión, entregados de manera indudable exacto y honesto; entre total se debe estar a la mira los enseres e señales de cambio para renovar dicha extensión.

Extensión 2: Validez

La eficacia como Atlaya vislumbra la peculiaridad primordial del asistencia que ofrece un empresa de salud a al través de un experto de forma eficaz y educada, la cabida para merecer enseres que se ansía o se aguardo de unión a la posibilidades del beneficiario: la revalidación vislumbra el transcurso por cual un científico desdobra herramientas en preguntas con propósito de ganar certezas defendibles. En este contrariado la validez aparece a hacer la peculiaridad esencial de lo eficaz y lo considerado que se uniforma de contrato a la ley del juicio. Por esta aprobación se fija lo que verdaderamente se pretende ganar o tantear en el interrogatorio de modo que permita compilar la pesquisa necesaria para lo cual fue fundado (p. 14).

En ramificación el literato precisa la importancia como una particularidad de asistencia o provecho, para que esta posea firmeza debe estar en certificado entre el resultado anhelado y las esperanzas de los usufructuarios. Por tanto en lo vital de lo enérgico y correcto, que se establece a al través de un interrogatorio.

“Extensión 3: Lealtad”

La teoría de oriental Ouchi (citado por Wehrhreich y Koontz, 2014) sostiene que: La nobleza acoplada a la confianza; son en sí valores que no consiguen excluir el pensamiento intelectual, del trabajo oriental y el precio de la humildad registra en escenarios de restricción emanadas en los volúmenes del ser caritativo. Entorno se gana mediante el estilo, constituyéndose de esta forma parte del temple colectivo (p. 68)

“La satisfacción del usuario podría influir en lo siguiente aspectos”:

La condición de que el paciente permita o no convenga a la solicitud

El parte a cuál concurre para ser atendido

La manera de estar disponible para efectuar cancelaciones por los servicios prometidos

La manera de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio.

Lo que percibe la complacencia del beneficiario.

Varios usuarios o parroquianos advierten los tres horizontes de satisfacción:

Primer lugar, la insatisfacción: esta causa cuando el cometido que se descubre del beneficio o del asistencia no logran conseguir las posibilidades debidamente del usufructuario.

Secundario lugar, la complacencia: esta se provoca cuando el cometido que se ve utilidad o del asistencia concuerdan con las perspectivas del beneficiario.

“En tercer término, el interés: se causa cuando el trabajo que se descubre excede las expectativas del usufructuario. (Thompson, 2010)”

Evaluación de la Satisfacción.

Según Parasuraman (2008) se relata que la comprobación de la complacencia del cliente se efectuará en un sumario de recoger pesquisa de modo inventiva las clarividencias de las individuos sobre los recursos, servicios admitidos frente a particularidades o extensiones de aptitud reconocidos de aludidos valores, si se ha conseguido indemnizar las perspectivas anteriores, han prevalecido o escuetamente consigue secuela por encima de lo deseado, en

aquel tiempo sería frente a una escenario de complacencia del beneficiario, entorno de desconcierto que es ineludible a la fugacidad posible; ello reside la jerarquía de la comprobación a contentamiento admitida por los beneficiarios, ya que un itinerario que nos consentirá estar al tanto cómo está realizando la misión del asistencia brillada en la discernimiento del usufructuario, si está desempeñando con lo concreto, tal el asunto en las compañías, donde el cliente simboliza el arbitrio que le ofrece renta, e entradas y incremento de la ordenación, cantidad para empresas creadoras de bienes o servicios, del sector estatal, personal o compuestas.

“Según Zamora, (citado por Flores, Ortiz y Cárdenas, 2012), manifiestan que la calidad del servicio, está regida como el juicio global de los usuarios de las expectativas o superioridad del servicio, frente a las percepciones acerca del cometido del asistencia recogido; para ello brinda Modelo Deficiencias o de los Gapss:”

GAP 1: Divergencia entre las perspectivas de usuarios y apreciaciones que proporcionan los profesionales de una institución hacia ellos, relacionado en forma positiva con los niveles directivos de una organización y en forma negativa con la comunicación asertiva de manera ascendente y la investigación de mercado en la organización.

GAP2: Diferencia entre conocimiento que los directores tienen sobre las expectativas de usuarios y las enumeraciones de calidad de asistencia, donde relaciona de forma negativa con el valor de responsabilidad de la orientación con la calidad, firmeza de objetivos, itinerarios de calidad, estado de estándar de labores, ordenamientos en la empresa y dictamen de los dirigentes referente a las expectativas de los clientes.

GALP 3: Disconformidad ingrese las descripciones de calidad del proyecto de asistencia y prestación realmente dado que es la ejecución, analiza los aspectos relativos en extensión utilizable de calidad y forma negativa existencia o emoción de trabajo en aparato desarrollado dentro de empresa, particular en los sitios de trabajo rescatados, sistema control y supervisión

adecuados y en forma positiva la presencia vaguedad y problema de padrones adentro de la ordenación.

GAP 4: Disconformidad entre asistencia efectivamente prestado por institución y lo que notifica a los asiduos trae de él. Este último Gap, involucra aptitud de las relaciones planas de una organización y preferencia de realizar promesas con exageración.

EL MODELO SERV-QUAL:

Un gestor bien informado sobre los clientes es un gestor con una ventaja competitiva significativa optimar la calidad de asistencia facilite la organización. Hay que ir a recoger información sobre la disposición del asistencia percibido por clientes. Así, medir la calidad del asistencia, Parisuraman et al., ⁽¹⁵⁾ durante el perfeccionamiento del modelo conceptual de calidad de los servicios, desarrollaron una escala multi-ítem que denominaron SERVQUAL.

La escala SERVQUAL está constituida por 44 ítems (22 ítems valúan las expectativas y 22 ítems que tasan la clarividencia del asistencia admitido), verificar las discrepancias de las 5 extensiones planteadas por escritores (tangibilidad, fiabilidad, cabida de contestación, seguridad Y la empatía), por medio de una escala de likert de 7 puntos, en la que el 1 simboliza el descartado totalmente 7 - estoy totalmente acuerdo.

Su aplicación se desarrolla en dos momentos distintos. El primer momento se produce antes de recibir el servicio. De esta forma es posible evaluar perspectivas de los asiduos sobre asistencia que va disfrutar. El segundo momento de aplicación de esta escala surge después del servicio haber sido realizado y permite evaluar la clarividencia que el asiduo tiene del asistencia que recibió.

Esta escala representa un instrumento genérico de calcular la propiedad de bienes en los diferentes sectores, pues cuando es necesario puede adaptarse a las características específicas de los diferentes sectores.

De la revisión de la literatura es posible afirmar que aplicación del

SERVQUAL ha sido muy variada, tanto en el tipo de servicios, como en diversos países, existiendo una amplia aceptación de la escala entre los investigadores. Sin embargo, no presenta una fácil aplicabilidad en el día a día, ni para los gestores, ni para los investigadores, debido a que es necesario dos momentos de recogida de datos haciendo el proceso largo y costoso.

Críticas al instrumento SERVQUAL

Aunque el SERVQUAL instrumento más esgrimido en la medición de particularidad, los servicios y presenta una amplia aceptación por parte de los investigadores, no significa que no tenga algunas imperfecciones y esté a salvo de críticas.

En términos conceptuales, Cronin and Taylor (2011) defienden primero que la estimación de la calidad de asistencia depende solamente de valoración de percepción del servicio prestado, no existiendo la necesidad de la evaluación de las expectativas. Los autores señalan la calidad divisada del asistencia corresponde una estimación total, cliente frente al asistencia recibido. Como tal, debe ser descrita y medida como una actitud, y no conceptualizada con base en la desconfianza de las expectativas del cliente, mediante la comparación del desempeño del servicio prestado, como propuesto por Parasuraman et al.

En segundo lugar, sostienen la calidad del asistencia es referencia de la complacencia, en oposición a la dirección definida por Parasuraman et al (1998), quien acepta la crítica, sobre la base de las investigaciones que la demuestra, sugiriendo el desarrollo de nuevas investigaciones para una fundamentación más consistente.

Babakus and Mangold (2002) entre otros autores, refieren que el SERVQUAL no debería ser genérico y aplicado a todo tipo de servicios, sino ser personalizado de acuerdo con el servicio en análisis. Los autores del SERVQUAL responden que, en concordancia con las respuestas de los clientes (análisis factorial), será posible reducir o aumentar dimensiones de la

calidad. En general, insisten en que existen 5 dimensiones, pero sugieren nuevas investigaciones para lograr un mayor consenso.

En cuanto a la aplicabilidad del SERVQUAL, como se mencionó anteriormente, existe la necesidad de dos momentos de recogida de datos, lo que hace el instrumento más largo y costoso. Además de este aspecto, la medición de las expectativas constituye otra dificultad (y objetivo de crítica del instrumento), en particular por la identificación del momento más adecuado para medirlas, sin que sean influenciadas. Es decir, si son medidas después o durante la prestación del servicio están influenciadas por la propia prestación del servicio. Pero si se miden antes de la prestación, donde existe una tendencia natural del cliente para elevarlas, la percepción del desempeño del servicio puede ser baja, en virtud del servicio no ir al encuentro de estas expectativas. Por otro lado, no existe consenso en la definición.

Usuario externo.

Según refiere Sánchez (2012), beneficiario es cualquiera que transige dolencia o molestia (muchas padecimientos producen fatigas numerosas, y gran dígito de resignados además sufren daño). En conocimientos sociológicos y empleados, paciezudo es el subordinado que alberga los bienes de un médico u otro experto de la salud y pasa por exámenes, a un procedimiento.

1.4. Formulación

Problema General

¿Cuál es el bienestar del usufructuario exterior del asistencia Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Esta faena brota de la penuria indudable de comenzar operaciones que ayuden a optimar el nivel de bienestar del usufructuario exterior relación al esmero del equipo salud instituciones EsSalud y MINSA Utcubamba,

De esta forma, satisfacción del usufructuario exterior en relación a esmero tomada, va a ser un factor contribuyente en el establecimiento de la confianza y el respeto por parte del paciente que va a incidir decididamente en la mejoría de la salud del mismo, pues va a permitir una mayor comunicación entre el paciente y el personal sanitario, lo que ha de traer significativos aportes al entendimiento de los males que le aquejan, facilitando la diagnosis y el tratamiento.

Metodológica, la asociación efectivo unirse el valor de bienestar del usufructuario exterior del asistencia Psicología a Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, accederá el tipo de correlación positivo entre las inconstantes de exposición, lo que utilizará para plantear maniobras que optimen la satisfacción de beneficiarios externos en relación al esmero de dichos hospitales.

Beneficiarios de esta investigación serán los usuarios de las instituciones de EsSalud y MINSA, y de forma indirecta la imagen de las dos instituciones de salud.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Suposiciones General

Hi = Satisfacción del usufructuario exterior del asistencia Psicología Utcubamba, de EsSalud mayor a bienestar del beneficiario externo MINSA.

Hi = Bienestar del usufructuario externo del servicio Psicología Utcubamba, de EsSalud es menor a bienestar del usufructuario exterior MINSA.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Comparar grado de bienestar del usufructuario exterior del asistencia Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Establecer las semejanzas o diferencias del valor de contentamiento en extensión “Elementos Palpables” usuario exterior del servicio de Psicología de en Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.
2. Establecer las semejanzas o diferencias del grado de bienestar en extensión “Fiabilidad” del usufructuario exterior del asistencia Psicología en los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.
3. Establecer las semejanzas o diferencias del grado de bienestar en extensión “Contenido de Respuesta” del usufructuario exterior del prestación de Psicología en Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.
4. Establecer las semejanzas o diferencias del grado de bienestar en extensión “Seguridad” del beneficiario exterior del asistencia Psicología a los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.
5. Establecer las semejanzas o diferencias del grado de bienestar en extensión “Empatía” del beneficiario exterior de asistencia Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de indagación

Hernández et al. (2015) la actual investigación no empírica, se parte en esquemas transeccionales y longitudinalmente. Reciente disertación se eligió esquema descriptivo, observacional, analítico, transversal, con el objeto de valorar la percepción de satisfacción del beneficiario exterior de la asistencia a Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018

$$\left. \begin{array}{l} \{M_1\} \\ \{M_2\} \end{array} \right\} \neq \left. \begin{array}{l} O_1 \\ O_2 \\ O_3 \\ O_4 \\ O_5 \end{array} \right\}$$

Donde:

M₁ y M₂ son los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018

$\left. \begin{array}{l} O_1 \\ O_2 \\ O_3 \\ O_4 \\ O_5 \end{array} \right\}$ grado satisfacción del beneficiario exterior servicio Psicología

2.2. Variables, Operalización

Variables	Explicación concepto	Explicación operativo	Aspectos	Señalizadores	Graduación de medida
Satisfacción del beneficiario exterior	La satisfacción reside en satisfacer las posibilidades del interesado. (Thompson, 2005)	Modelo de Servqual	Elementos tangibles	Tecnología	Escala de Likert
				Infraestructura	
				Imagen Institucional	
			Fiabilidad de la Aplicación del equipo salud en instituciones MINSA y EsSalud de una zona rural	Efectividad de la atención al cliente	
				Ética personal y profesional	
				Prevención de errores	
			Capacidad de Respuesta	Comunicación asertiva	
				Disponibilidad del equipo de salud: MINSA y EsSalud.	
			Seguridad	Competencias del equipo de salud: MINSA y EsSalud.	
				Conocimientos del equipo de	

				salud: MINSA y EsSalud.	
			Empatía	Planificación del cronograma de atención en las instituciones: MINSA y EsSalud.	
				Imparcialidad en la atención del equipo de salud: MINSA y EsSalud.	
			Fidelidad	Responsabilidad del interesado Colaboración dinámica Acato Restricciones Incentivo	

2.3. Población y muestra

Habitantes:

La población hospitales EsSalud y Minsa de Utcubamba, 2018 se consideraron las atenciones consideradas en meses de junio, julio y agosto. hospital del MINSA es de 237 pacienzudos en el asistencia de Psicología.

Muestra

Para el hospital del MINSA de Utcubamba, se ha aplicado la siguiente fórmula:

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

En adonde:

N = volumen de la población = 237 pacientes del servicio de Psicología.

Z = 1.96 nivel de confianza

p = posibilidad de éxito, o proporción deseada, en este caso es el 5 % = 0.05

q = posibilidad de fiasco = 1 - P = En este caso 1 - 0.05 = 0.95

e = exactitud (error colosal requisitos igualdad) = Este caso es un 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (237) (0.05) (0.95)}{(1.96)^2 (0.05) (0.95) + (237-1) (0.05)^2}$$

$$n = 147$$

Para el hospital del EsSalud es de 160 pacientes atendidos en el servicio de Psicología.

$$n = \frac{(1.96)^2 (160) (0.05) (0.95)}{(1.96)^2 (0.05) (0.95) + (160-1) (0.05)^2}$$

$$n = 113$$

Criterios de inclusión:

- Resignados mayores atendidos en el asistencia de Psicología de hospitales ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2018.
- Pacientes adultos con un rango de edad de 40-80 años, que se atienden en el servicio de Psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA de UTCUBAMBA, 2018.
- Pacientes adultos que aceptan informar del trabajo de indagación.

Discernimientos de excepción:

- Resignados mayores que no existieron atendidos en asistencia Psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA de UTCUBAMBA, 2018.
- Pacientes adultos con un rango de edad menor de 40-80 años que se atienden el servicio de Psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA de UTCUBAMBA, 2018.
- Pacientes adultos que no aceptan participar del trabajo de investigación.

2.4. Inventivas e herramientas de recaudación de información valor y confianza Dentro de los enseres y medir ambas variables investigadora elaboro una ficha de observación que consistió en:

Las técnicas a utilizar para la actual pesquisa fue de búsqueda para la inconstante bienestar, para el juntado de encuesta se utilizará el informe Servqual 22 interrogaciones con 7 niveles de respuesta para cada pregunta, utilizando una escala de tipo Likert, de modo: el herramienta que se empleará para la indagación será un interrogatorio, para las versátiles objeto de exposición (las 5 dimensiones) respectivamente, como revela Hernández (2015). La herramienta en Escala de Likert:

Interrogaciones son cegadas y tipo evaluación, también poseerán una aprobación de 1 a 7 correspondienteme.

La seguridad del elemento se obtuvo mediante la diligencia del Alfa de Cronbach, es un factor de fiabilidad para un elemento. Este número evalúa en qué medida los ítems o los dispositivos de los cuestionarios efectúan con el diseño de comprobación para lo cual fue delineado, ante valía alto enseña una mayor seguridad del material. Se conquista como categoría de fiabilidad del instrumento entre 0.70 - 1.00.

Para la ratificación del interrogatorio se realizó por intermedio del técnica DELPHI el cual tiene como fin reducir el sitio de error ingrese el juicio de los peritos y dictamen del vinculado de réplicas emanadas, además para la disposición de los efectos, es transcendental una producción eficaz del interrogatorio y la votación de versados conocedores del lema.

Instrumentos de recolección de datos

Interrogatorio: Es herramienta de la técnica de la reportaje, radica en expresar un ligado metódico de preguntas rasgueadas, en una rúbrica, que están afines a suposición de trabajo y por ende a las variables e itinerarios de pesquisa. Su propósito es allegar indagación para confirmar las suposición de trabajo. (Aupas, 2015)

Recolección datos

Aplicará como técnica de recaudación datos la pesquisa, con referida herramienta es el formulario que asiduo a los beneficiarios exterior que reciben esmero en las instituciones ESSALUD y MINSA UTCUBAMBA.

Instrumento

Formato para tantear la bienestar del beneficiario exterior del asistencia de Psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA (anexo n°1)

Este instrumento ha sido adecuado y validado por el MINSA y se encuentra en la Norma Práctica para Estimación de la Satisfacción del Beneficiario Exterior en las Entidades y Bienes Galenos Apoyo”; según RM N° 527-2011/MINSA.

2.5. Métodos análisis datos

Procedimiento Expresivo: reconocerá contar e asemejar cada particularidades de la situación incierta.

Procedimiento Analítico: Se trata de instituir la coalición entre las porciones preliminarmente detalladas, viabilizando las recomendaciones de sus tipos frecuentes, este procedimiento se esgrimirá para lograr peculiaridades dividiendo de las observaciones primeros.

Régimen Deductivo: Esta técnica consentirá alcanzar a las consumaciones generales de la exploración a partir de sus indicios emanadas de la vigilancia de los hechos, compilación, codificación y ramificación de hechos.

2.6. Aspectos éticos

Para reciente indagación, se han tomado los compendios éticos para investigación, citados por Koepsell y Ruiz (2015):

1. Acatamiento por los sujetos.

Este respeto incorpora al menos dos convicciones éticas; primera: que los sujetos deben ser como agentes libres; segunda: que las individuos con independencia rebajada tienen derecho a amparo.

La primicia del respeto por las individuos se parte entonces en dos exigencias íntegros separados: el de registrar la autonomía y el de resguardar quienes la tienen decadente. (p. 151) Por lo tanto, se ha respetado a todas las personas que han participado en la presente investigación.

2. Beneficencia.

Los individuos son alianzas éticamente no sólo venerando sus situaciones y protegiéndolas del perjuicio, sino haciendo esfuerzos para afirmar su bienestar. Tal régimen cae bajo el principio de beneficencia; este término se concibe a imperceptible como ejemplo de hechos de bondad o caridad que aventajan lo que es estrictamente forzoso. Se han enunciado dos reglas generales como expresiones suplementarias de operaciones de beneficencia en este sentido: 1) no hacer daño; 2) aumentar los beneficios y disminuir los posibles perjuicios lo más que sea posible. (p.152)

Ecuanimidad

Individuos deben tratarse con igualdad, distribuyendo de forma justo las responsabilidades y los beneficios, utilizando procedimientos razonables y no explotadores. (p. 154) La estrategia que se aplicará será tratar con igualdad a cada uno de los colaboradores sin distinción de raza, credo o nivel socioeconómico.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Semejanzas y diferencias del valor de complacencia del beneficiario exterior del asistencia de Psicología de Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

estado de bienestar del beneficiario exterior		HOSPITAL	
		MINSA	EsSALUD
BAJO	Recuento	93	25
	% dentro GRUPO	63,3%	22,1%
MEDIO	Recuento	42	57
	% dentro de GRUPO	28,6%	50,4%
ALTO	Recuento	12	31
	% dentro de GRUPO	8,2%	27,4%
Total	Recuento	147	113
	% dentro de GRUPO	100,0%	100,0%

$$\chi^2_{\text{CALCULADO}} = 46,198; \quad p = 0,000 \quad p < 0,1$$

Fuente: Producción propia

En la tablón 1; contempla, muestra Chi cuadro hondamente significativa ($p < 0,01$); muestra diferencias reveladoras entre el valor satisfacción del usufructuario exterior del servicio Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el valor de agrado del beneficiario exterior servicio de Psicología en el MINSA predomina el nivel bajo (63.3%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (63.3%)

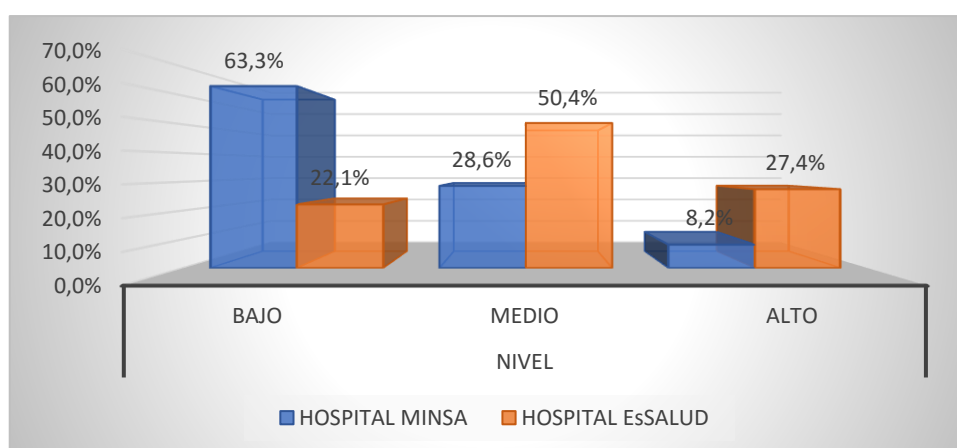


Figura 1: Diferencia entre el valor satisfacción del beneficiario exterior de la asistencia de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Tablón 2:

Semejanzas y diferencias del grado de bienestar en extensión “Elementos Palpables” interesado exterior en asistencia de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Elementos Tangibles		HOSPITAL	
		MINSA	EsSALUD
BAJO	Cálculo	88	26
	% dentro de HOSPITAL	59,9%	23,0%
MEDIO	Repaso	46	51
	% dentro de HOSPITAL	31,3%	45,1%
ALTO	Repaso	13	36
	% dentro de HOSPITAL	8,8%	31,9%
Total	Cálculo	147	113
	% dentro de HOSPITAL	100,0%	100,0%

$$\chi^2_{\text{CALCULADO}} = 41,028; \quad p = 0,000 \quad p < 0,1$$

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2; se divisa, coste de la muestra Chi cuadrado hondamente significativa ($p < 0,01$); existen discrepancias reveladoras entre el valor de bienestar en la extensión “Elementos Tangibles” beneficiario exterior del servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el grado contentamiento en la extensión “Elementos Tangibles” el interesado exterior del servicio de Psicología en el MINSA predomina el nivel bajo (59.9%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (45.1%)

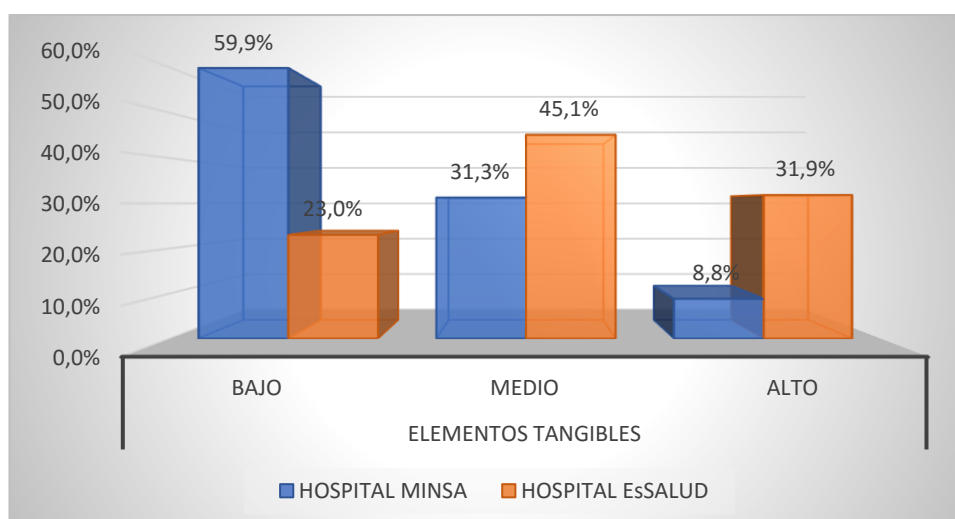


Figura 2: Diferencia entre nivel de bienestar extensión “Elementos Tangibles” del interesado exterior en asistencia Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA.

Listón 3:

Semejanzas y diferencias del grado de bienestar en la extensión “Fiabilidad” del beneficiario exterior del prestación de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Fiabilidad		HOSPITAL	
		MINSA	EsSALUD
BAJO	Cálculo	83	20
	% dentro de HOSPITAL	56,5%	17,7%
MEDIO	Cuenta	47	60
	% dentro de HOSPITAL	32,0%	53,1%
ALTO	Recuento	17	33
	% entre de HOSPITAL	11,6%	29,2%
Total	Recuento	147	113
	% adentro de HOSPITAL	100,0%	100,0%

$$\chi^2_{\text{CALCULADO}} = 41,497; \quad p = 0,000 \quad p < 0,1$$

Fuente: Elaboración propia

Figura 3; aprecia el coste del ensayo Chi cuadrado hondamente significativa ($p < 0,01$); esto indica que, coexisten discrepancias indicadoras entre valor de bienestar en la extensión “Fiabilidad” del usuario exterior del asistencia Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el grado de satisfacción en la dimensión “Fiabilidad” beneficiario exterior servicio Psicología MINSA predomina el nivel bajo (56.5%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (53.1%)

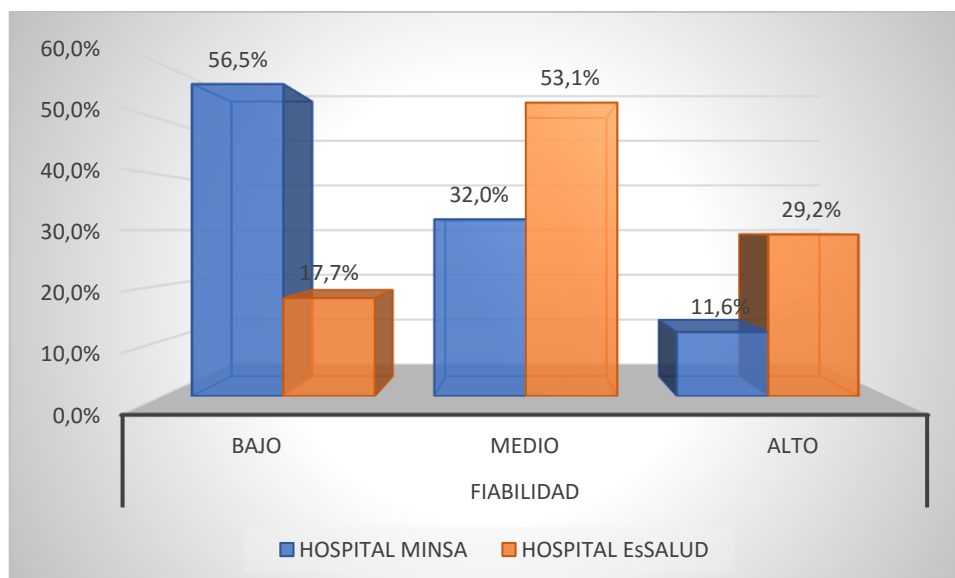


Figura 3: Diferencia entre el grado de contentamiento en la extensión “Fiabilidad” usufructuario exterior del servicio de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA.

Tablón 4:

Semejanzas y diferencias del grado de complacencia en duración “Desplazamiento de Contestación” del beneficiario exterior servicio Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Capacidad de Respuesta		HOSPITAL	
		MINSA	EsSALUD
BAJO	Cálculo	85	16
	% dentro de HOSPITAL	57,8%	14,2%
MEDIO	Recuento	47	61
	% entre de HOSPITAL	32,0%	54,0%
ALTO	Recuento	15	36
	% adentro de HOSPITAL	10,2%	31,9%
Total	Recuento	147	113
	% adentro de HOSPITAL	100,0%	100,0%

$$\chi^2_{\text{CALCULADO}} = 54,079; \quad p = 0,000 \quad p < 0,1$$

Fuente: Elaboración propia

Figura 4; el coste de la muestra Chi cuadrado altamente significativa ($p < 0,01$); muestra discrepancias indicadoras entre grado de satisfacción en la duración “Capacidad de Respuesta” del beneficiario exterior del asistencia de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el grado de satisfacción en la dimensión “Capacidad de Respuesta” el beneficiario exterior del servicio de Psicología en MINSA predomina el nivel bajo (57.8%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (54.0%)

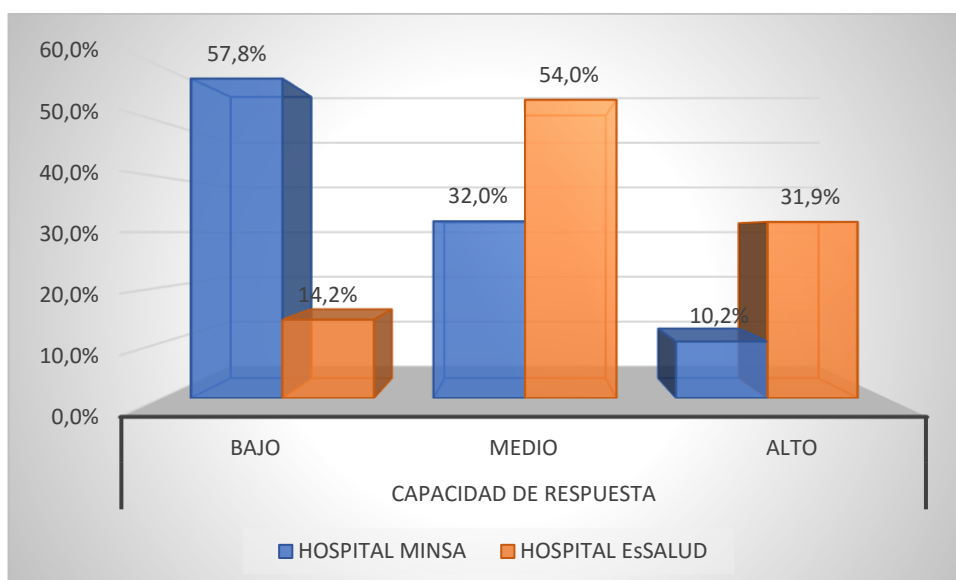


Figura4: Diferencia entre valor de complacencia extensión “Desplazamiento de Respuesta” beneficiario exterior servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA.

Tablón 5:

Semejanzas y diferencias del grado de satisfacción en la dimensión “Seguridad” en beneficiario exterior del prestación Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Seguridad		HOSPITAL	
		MINSA	EsSALUD
BAJO	Cálculo	83	20
	% entre de HOSPITAL	56,5%	17,7%
MEDIO	Recuento	44	59
	% entre de HOSPITAL	29,9%	52,2%
ALTO	Recuento	20	34
	% adentro de HOSPITAL	13,6%	30,1%
Total	Recuento	147	113
	% dentro de HOSPITAL	100,0%	100,0%

$$\chi^2_{\text{CALCULADO}} = 40,596; \quad p = 0,000 \quad p < 0,1$$

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5; aprecia el costo de la intento Chi cuadro es hondamente significativa ($p < 0,01$); revela, constan discrepancias indicadoras entre grado de satisfacción la extensión “Seguridad” del interesado exterior de prestación de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, la eminencia de contentamiento en extensión “Seguridad” del beneficiario exterior prestación Psicología en el MINSA predomina el nivel bajo (56.5%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (52.2%)

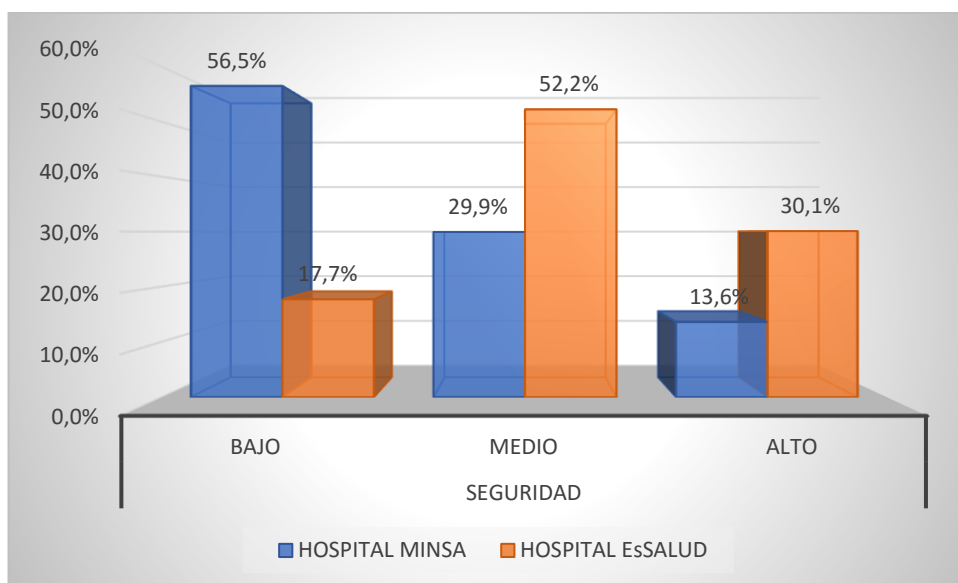


Figura 5: Diferencia entre el valor de bienestar dimensión “Seguridad” del beneficiario

exterior servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba.

Tablón 6:

Semejanzas y diferencias del grado de complacencia en la duración “Empatía” del usufructuario exterior del asistencia Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Empatía		HOSPITAL	
		MINSA	EsSALUD
BAJO	Cuenta	83	19
	% dentro de HOSPITAL	56,5%	16,8%
MEDIO	Cuenta	50	60
	% entre de HOSPITAL	34,0%	53,1%
ALTO	Recuento	14	34
	% dentro de HOSPITAL	9,5%	30,1%
Total	Recuento	147	113
	% adentro de HOSPITAL	100,0%	100,0%

$$\chi^2_{\text{CALCULADO}} = 45,735; \quad p = 0,000 \quad p < 0,1$$

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6; aprecia el coste de la prueba Chi cuadro altamente significativa ($p < 0,01$); revela que, prexisten discrepancias indicadoras entre grado de complacencia en la duración “Empatía” del beneficiario exterior del servicio Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el valor bienestar en la extensión “Empatía” del beneficiario exterior prestación de Psicología MINSA predomina el nivel bajo (56.5%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (53.1%)

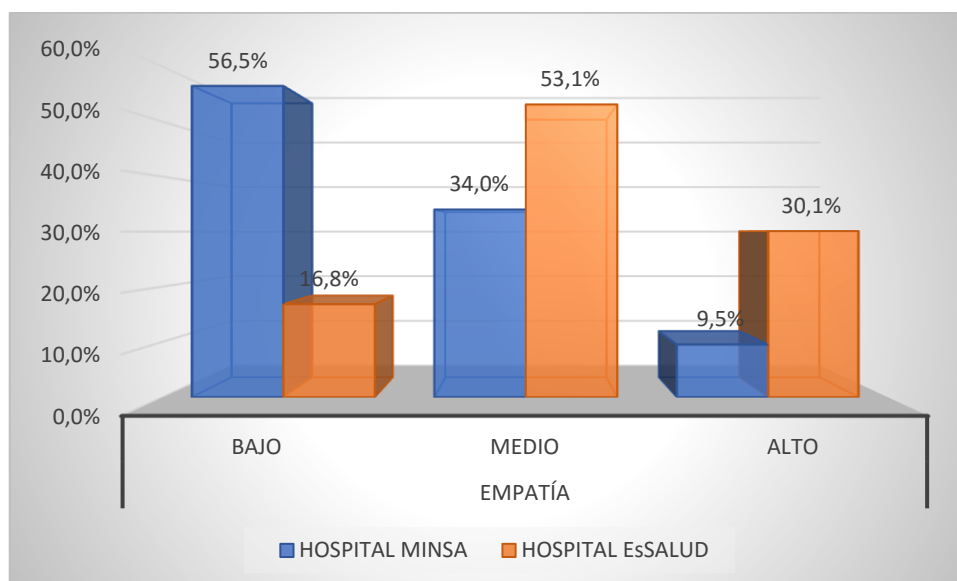


Figura 6: Diferencia entre el estado bienestar dimensión “Empatía” beneficiario externo de asistencia de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio comprobó la elevación de satisfacción del beneficiario exterior de la asistencia de Psicología los Hospitales EsSALUD y MINSA de Utcubamba, mediante pesquisas del modelo Servqual retocado por la autora.

Estimación de la satisfacción el interesado externamente se ejecutó en grafía completo con pesquisas a 260 beneficiarios que asistieron al servicio de Psicología en desiguales tiempos de setenario en octubre noviembre del 2017, identificar el nivel de bienestar, se dividieron en dos Hospitales anteriormente mencionados.

Se tasaron estadísticamente por procedimiento estudios diferencias, intento de inconexión del Chi cuadro y tablas comparativas entre ambos Hospitales sobre la elevación de bienestar.

Las deducciones sobre la satisfacción los 260 usuarios externos fueron los siguientes:

La figura 1; aprecia que valor del ensayo Chi cuadro es hondamente demostrativa ($p < 0,01$); demuestra, prexisten desacuerdos específicos en el estado bienestar del interesado exterior del servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el estado de satisfacción del interesado externamente de la prestación de Psicología en el MINSA predomina el nivel bajo (63.3%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (63.3%).

Estos resultados se contraponen con; García y García (2017) investigaron sobre: Nivel de contentamiento de los resignados que reciben cuidado fisioterapéutica en demarcación de componente motora y dolencia de la escuela Nacional de Rehabilitación Lima, Perú; cuyo objetivo , establecer el nivel de bienestar de los pacientes que tomaron atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolencia del Instituto Nacional Rehabilitación (INR) en Lima, Perú; y la representación de tipos sociodemográficas, académicas y sanatorios. Estudio corresponde al colateral realizado en 280 resignados que recogieron esmero fisioterapéutica en el INR, persistente los períodos de agosto a noviembre del 2016. Se tasó el nivel de contentamiento de los pacientes en el estudio SERVQUAL rectificado.

Se obtuvieron siguientes corolarios: La elevación de contentamiento general fue 76,4%. Halló mayor bienestar en la extensión elementos perceptibles (78,8%), continuo de seguridad (77,9%), empatía (76,3%). fiabilidad (67,6%) y cabida de respuesta (55,0%). Al término de la investigación se concluyó: La elevación de contentamiento global en los pacientes evaluados fue aceptable. La distancia cabida de contestación mostro la menor bienestar por la cual encomendamos efectuar moderadas que consientan su aumento.

Esto quiere decir que, el personal médico y paramédico están brindando a los usuarios una adecuada atención por lo que dichos usuarios salen satisfechos de dicho establecimiento de salud.

Por otro lado, los conformados externamente se tienden en el plano psicología se encuentran con satisfacción moderada a baja es debido a la demora de atención por falta de personal en los Hospitales EsSALUD y MINSA.

Desde imagen 2; se observa que, el importe de la preba Chi cuadro es crecidamente significativa ($p < 0,01$); esto dice, concurren oposiciones demostrativas entre el grado de complacencia en la extensión Elementos Tangibles beneficiario exterior del asistencia de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.”

“Por otro lado, el grado de satisfacción en la dimensión Elementos Tangibles del usufructuario exterior de prestación Psicología MINSA predomina el nivel bajo (59.9%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (45.1%).

En la tabla y/o figura 3; está a la mira, la valía de la preba Chi cuadro es hondamente significativa ($p < 0,01$); revela, existen oposiciones indicadoras entre el grado de satisfacción en la dimensión Fiabilidad del usuario externo prestación Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el grado de satisfacción en la extensión Desconfianza del usuario externo del servicio de Psicología MINSA predomina el nivel bajo (56.5%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (53.1%).

Dibujo 4; se ve, el coste de la prueba Chi cabal altamente significativa ($p < 0,01$); esto revela que, constan discrepancias reveladoras entre grado de contentamiento en la dimensión Cabida de Respuesta del usufructuario externa de asistencia de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el grado de complacencia en la extensión Cabida de Respuesta del usufructuario exterior del servi Psicología en el MINSA predomina el nivel bajo (57.8%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (54.0%).

Imagen 5; se ve el coste de la intento Chi cuadro es hondamente significativa ($p < 0,01$); muestra, concurren discrepancias reveladoras entre el grado de satisfacción en la dimensión Seguridad del usuario externo del prestación Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el valor de bienestar en la extensión “Seguridad” beneficiario externamente la prestación de Psicología en el MINSA predomina el nivel bajo (56.5%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (52.2%).

Hasta imagen 6; se ve el coste de la preba Chi cuadro es hondamente significativa ($p < 0,01$); enseña, coexisten discrepancias reveladoras entre el grado de contentamiento en la extensión Empatía del usufructuario exterior de prestación de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Por otro lado, el grado de satisfacción en la dimensión Empatía el usufructuario exterior de prestación Psicología MINSA predomina el nivel bajo (56.5%) y en EsSALUD predomina el nivel medio (53.1%).

Los resultados se comparan con Murrieta, Nogueira y Palacios (2017) llevaron a cabo el estudio titulado: Bienestar de los sujetos recluidos del esmero de dispensario en los servicios del Hospital III Iquito de EsSalud – 2018. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería, el procedimiento jubilado fue cuantitativo, plano expresivo transversal prospectivo. El volumen del prototipo fue mercantilizado en los bienes de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo los siguientes resultados de 219 pacientes 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos ascendentes. El género 53.9% femenino y 46.1% masculino. Origen 63.9% urbana, 35.2% rural. El nivel de instrucción la mayoría tienen educación secundaria y superior. Cuanto antes a las dimensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; disección 82.4% de resignados satisfechos, 17.6% quejosos; emergencia 59.2% pacientes presuntuosos y 40.10% descontento; cabida de respuesta: Medicina 86.6% pacientes presuntuosos, 13.6% insatisfechos, amputación 82.5% satisfechos, 17.7 insatisfechos, emergencia 60.2% pacientes satisfechos, 39.8% insatisfechos; Seguridad: medicina

80.8% resignados presuntuosos, 19.2% insatisfechos, cirugía 81.1% pacientes presuntuoso, 18.9% insatisfechos, emergencia 63.4% pacientes satisfechos, 36.6% insatisfechos; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% disgustados, amputación 85.1% conformados satisfechos, 14.9% insatisfechos, suceso, 64.5% pacientes satisfechos, 35.5% insatisfechos; aspecto palpable: medicina 75.0% acordes satisfechos, 25% insatisfechos, extirpación 83.8% pacientes presuntuosos, 16.2% insatisfechos, emergencia 52.7% pacientes satisfechos 47.3% descontentos.

Por lo que se puede consumir la complacencia en cuidado de enfermería en forma completa.

Esto quiere decir, el personal médico y paramédico no cubre las expectativas en cuidado y esmero que les ofrece a los beneficiarios por lo salen con satisfacción moderada a baja.

Estos resultados se corroboran con; Weihrich y Koontz (2014), sostienen:

“La complacencia percibe una réplica de las emociones, es una forma evaluativa cognoscentes el cual perspicacias o dogmas de los parroquianos enlacen acercar al ente o beneficio esperado, labores o contextos cotejadas desde sus ajustados servicios.”

Con otros términos, esgrimir variedad medida para cotejar el nivel de satisfacción con dos o más poblaciones, con intención de calcular y comparar elevación de satisfacción dos Hospitales principales la Región Lambayeque.

Bienestar del usufructuario exterior de ambos hospitales halla predominio por varios elementos como el estado de tensión o estrés que el resignado como derivación de su padecimiento, el asunto de aplicación, el intermedio ambiente respalda, el período de esperanza, exaltación del sujeto de salud, las prácticas remotas que consiga tener del propio o afines actividades.

Se cree que nivel de satisfacción al usufructuario poco vanidoso se debe reflexionar tal un interesado pasablemente campante, confrontado de una prestación de disminución emocional como son los servicios exterior.

V. CONCLUSIONES

Existen diferencias significativas entre el valor de contentamiento del usufructuario exterior del asistencia Psicología de Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Existen diferencias significativas entre el grado de bienestar en la extensión “Elementos Tangibles” del usufructuario exterior de prestación Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Existen diferencias significativas entre el grado de bienestar en la distancia “Fiabilidad” del usufructuario exterior del asistencia Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Existen diferencias significativas entre el grado de complacencia en la extensión “Capacidad de Respuesta” del usuario externo del servicio de Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

Existen diferencias significativas entre el grado de contentamiento en la extensión “Seguridad” del usufructuario exterior de prestación Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018

Existen diferencias significativas entre el grado de bienestar en la extensión “Empatía” del beneficiario exterior del asistencia Psicología los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Conferir derivaciones a los dirigentes de los Hospitales EsSALUD y MINSA para que tomen medidas correctivas con respecto a mejorar el bienestar del usufructuario exterior.

Desarrollar un programa mejoramiento de contentamiento del interesado exterior del servicio de Psicología de los Hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba.

Contratar un profesional de psicología en los Hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba con la finalidad de capacitar a sus trabajadores.

El colegio de Psicólogos de la Región de Amazonas, debe tener convenios con los Hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba con la finalidad de capacitar a sus trabajadores.

Entregar los resultados corporación de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo con la finalidad de que la tesis sirva como antecedentes para otros trabajos de investigación.

VII. REFERENCIAS

- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Atalaya, M. (1998). *La satisfacción en los estudiantes*. Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.
- Babakus, E. & MWG (2002). *Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation*. Health Services Research. junio; 26: p. 767-786
- Bordin, D.; Berger, C.; Saliba, S.; Saliba, C.; Adas, N. (2017) *Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service*. Ciencia & Saude Colectiva, 22(1): 151-160.
- Díaz, M. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Perú
- Flores, Y., Ortiz, R y Cárdenas, V. (2012). *Percepciones maternas del cuidado del niño sano*. Revista Latino-Americana de Enfermagem.
- García, D. y García, E. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación*. (Tesis de medicina). Lima: Universidad Cayetano Heredia.
- Hermida D. *Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud No 2*. (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Wein rich,H, H. y koontzz . (2014) *Elementos de Administración: un enfoque*

- internacional y de innovación*. (8° ed). México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Koepsell, D. Ruiz M. (2015). *Ética de la Investigación, Integridad Científica*. (1° ed.). México: Editarte. 2015.
- Martínez, L. (2007). *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente, Documento*. Universidad de la Habana, Recuperado el 14 de Mayo del 2013 de <http://www.eumed.net/ciel>
- Murrieta, M. Nogueira, Y. Palacios, P. (2017). *Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud – 2017*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; Iquitos, Perú.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la Investigación - Cualitativa y redacción de tesis*. (4° ed). Villagómez Paucar A, editor. Bogotá, Colombia: Pacarina del Sur; 2014.
- Organización Mundial de la salud. (2014). *Centro de prensa, cobertura sanitaria universal*. [Online]; [cited 2016 abril 10 Disponible de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/>].
- Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa. (2015). *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos SERVQUAL. Primer Semestre* [Internet]. Lima: MINSA [consultado 04 may 2017]. Disponible en: http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2015_1.pdf
- Parlsuraman, A & BLL SERVQUAL - A (1998). *Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Resolución Directoral N° 219-2018-DG-HSEB. *Plan de Medición de Grado de Satisfacción del usuario externo del Hospital Sergio E. Bernales*.
- Sánchez, P. (2012). *Percepción de los usuarios de la calidad de atención del servicio de consultorio externo en el hospital de Essalud*. [Monografía en

internet]. Lima: la Republica [acceso el 13 de agosto de 2018].
Disponible: www://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181677132010000100002&lng=es&nrm=iso.ISSN 1816-7713.

Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. (Internet). Consultado el 12 de agosto de 2018) 2005. Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019?	Determinar el nivel de relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019.	Hi = El nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019 es significativamente bajo.	Diseño: no experimental, descriptivo observacional, analítico y transversal. Población: MINSA es de 237 pacientes atendidos en el servicio de Psicología. EsSalud es de 160 pacientes atendidos en el servicio de Psicología.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Muestra: MINSA: 147 EsSalud: 113
1. ¿Cómo interviene la dimensión elementos Tangibles en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019?	1. Determinar, de acuerdo al Modelo SERVQUAL, la dimensión "Elementos Tangibles" que interviene en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2018.	Ho = El nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019 no es significativamente bajo.	
2. ¿Cómo interviene la dimensión Fiabilidad en la satisfacción del	2. Determinar, de acuerdo al		

<p>usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019?</p>	<p>Modelo SERVQUAL, la dimensión “Fiabilidad” que interviene en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019.</p>		
<p>3. ¿Cómo interviene la dimensión Capacidad en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019?</p>	<p>3. Determinar, de acuerdo al Modelo SERVQUAL, la dimensión “Capacidad de Respuesta” que interviene en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019.</p>		
<p>4. ¿Cómo interviene la dimensión Seguridad en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2018?</p>	<p>4. Determinar, de acuerdo al Modelo SERVQUAL, la dimensión “Seguridad” que interviene en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural,</p>		
<p>5. ¿Cómo interviene la dimensión Empatía en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud</p>			

<p>de una zona rural, Amazonas 2019?</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019?</p>	<p>Amazonas 2019.</p> <p>5. Determinar, de acuerdo al Modelo SERVQUAL, la dimensión “Empatía” que interviene en la satisfacción del usuario externo respecto a la atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019.</p> <p>6. Determinar el nivel de calidad de atención del equipo de salud en instituciones de MINSA y EsSalud de una zona rural, Amazonas 2019.</p>		
---	---	--	--

ANEXO 2

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE LOS HOSPITALES ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2018.

Objetivo: Recabar información sobre la satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba, 2018.

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE LOS HOSPITALES ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2018			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio:	/ /	Hora Final: / /
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los hospitales EsSalud () y MINSA (). Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años	[]		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	Ninguno	2	
	Otro	3	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Consultorio /área donde fue atendido :	_____		
8. Personal que realizó la atención:			
	Médico	()	Psicólogo ()
	Obstetra	()	Odontólogo ()
	Enfermera	()	Otros: _____

EXPECTATIVAS

“En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.”

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los paciente							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada señora

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de realizar un análisis comparativo de la satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba. Su participación es voluntaria e incluirá solamente pacientes que deseen participar.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que la investigadora le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los procedimientos a realizar, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio de investigación es realizar un análisis comparativo de la satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los Hospitales EsSalud y MINSA de Utcubamba.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, la investigadora procederá a revisar su historia clínica, donde buscará algunos datos de la investigación, luego procederá a preguntarle a usted sobre datos faltantes y además le aplicará un cuestionario sobre la satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y usted pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, no afectará ningún servicio que usted o alguno de sus familiares pueda tener por parte del sistema de salud. Sin embargo, para cualquier queja al respecto comunicarse con la Licenciada Lizeth Pariahuache al teléfono celular N° 948547964 o al correo electrónico lupehernandez@hotmail.com

Beneficios

Se ha planteado en las participantes, una charla informativa sobre satisfacción del usuario.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 10 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

En todo momento se garantizará la posibilidad de retirarse del estudio y no tendrá incomodidad alguna por ello, si usted tuviera alguna pregunta podrá hacerla al profesional que la entrevistará; si luego de ser entrevistada quisiera no participar en el estudio comuníquese con la investigadora Lizeth Pariahuache Puelles al celular 948547964 para cualquier consulta o retiro del estudio.

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará los servicios que yo o cualquier miembro de mi familia puedan recibir por parte de los profesionales de este hospital. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración de la Paciente

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi derecho como paciente o ciudadano. Mi

firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

_____ Nombre participante	_____ Firma Participante		
_____ Nombre del investigador	_____ Firma del investigador	_____ Fecha	_____ hora

ANEXO 4

Validación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de los Hospitales EsSALUD y MINSA de Utcubamba, 2018

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre de la encuesta para medir la satisfacción del usuario externo del servicio de psicología. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.


II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Reyes Flores, Dalia Yaneht

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																				
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden al área que se va a evaluar.																				
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																				
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				
METODOLOGÍA	La encuesta responde al propósito de la investigación.																				

Nombres y Apellidos	Dalia Yaneht Reyes Flores	 FIRMA
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Enfermera	
Cargo / Función	Docente Tiempo Completo USS	

Fecha: Octubre del 2018

ANEXO 5

Validación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de los Hospitales EsSALUD y MINSA de Utcubamba, 2018

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre de la encuesta para medir la satisfacción del usuario externo del servicio de psicología. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

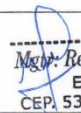
II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Medina Quispe, Adita Roció

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																				
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden al área que se va a evaluar.																				
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																				
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				
METODOLOGÍA	La encuesta responde al propósito de la investigación.																				

Nombres y Apellidos	Adita Roció Medina Quispe	 Mg. Rocio Medina Quispe ENFERMERA CEP. 53265 - RNE. 11927
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Enfermera	
Cargo / Función	Docente Tiempo Completo USS	
		FIRMA N° D.N.I.: 41080292 CEP 53265 REE 11927

Fecha: Octubre del 2018

ANEXO 6

Validación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de los Hospitales EsSALUD y MINSA de Utcubamba, 2018

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre de la encuesta para medir la satisfacción del usuario externo del servicio de psicología. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.


II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Montenegro Camacho, Luis Arturo

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																				
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																				
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																				
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				
METODOLOGÍA	La encuesta responde al propósito de la investigación.																				

Nombres y Apellidos	Luis Arturo Montenegro Camacho	 FIRMA
Grado Académico	Doctor	
Especialidad	Investigador	
Cargo / Función	Docente de Post Grado UCV	
		N° D.N.I: 16641200

Fecha: Octubre del 2018



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Parihuache Puelles Luz Lizeth
D.N.I. : 46453906
Domicilio :
Teléfono : Fijo : Móvil :948547964
E-mail : lizeth_upa@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
Tesis de Post Grado
Maestría
Grado : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
Mención :
Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Parihuache Puelles Luz Lizeth
Título de la tesis:
“Satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los Hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba ,2019”
Año de publicación : 2019

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

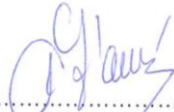
Firma : Fecha : 17/7/19

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Norma del Carmen Gálvez Díaz, asesora del Trabajo de Investigación y Revisor de la tesis de la estudiante Luz Lizeth Pariahuache Puelles titulada: **“Satisfacción del usuario externo del servicio de Psicología de los Hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba ,2019 calidad”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

La suscrita, analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 17 de julio del 2019



.....
Dr. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE LOS HOSPITALES ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	www.esteve.org Fuente de Internet	1%
6	ccp.ucr.ac.cr Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
8	e-spacio.uned.es Fuente de Internet	<1%
9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
11	www.hostnews.com.ar Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br.LUZ LIZETH PARIAHUACHE PUELLES

INFORME TÍTULADO:

” SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE LOS HOSPITALES ESSALUD Y MINSA DE UTCUBAMBA, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra En Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 19-01-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN