



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”

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

AUTOR

Br. Reinaldo Ruiz Pinchi

ASESOR

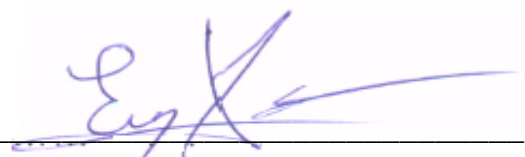
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

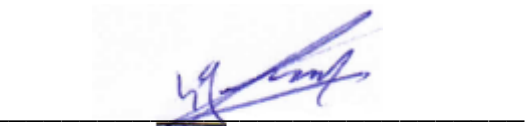
Calidad de las prestaciones asistenciales

TARAPOTO - PERÚ

2017



MBA. Enrique López Rengifo
Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Vocal

Dedicatoria

Dedicado con mucho cariño a mis queridos PADRES, pilares fundamentales de mi vida, que me dieron la vida y están conmigo en todo momento. Me enseñaron a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me ilustraron, valores, principios, perseverancia, empeño y sobre todo una gran dosis de amor.

A mi hermana y enamorada pues ellos fueron los principales cimientos para la construcción de mi vida profesional, que con su amor me han enseñado a salir adelante. Gracias por su paciencia, y por preocuparse por mí, por compartir su vida y sobre todo por estar en momentos tan importante en mi vida.

Reinaldo.

Agradecimiento

Me complace a través de este trabajo presentar mi sincero agradecimiento:

Docentes de la Universidad César Vallejo, que participaron, orientaron mediante sus impecables conocimientos para la elaboración y culminación de esta tesis de maestría: Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas.

A Glenda Mello Pinedo, Miguel Ángel Rengifo Arias, Orfilia Arias Morales, mis abuelitos y tíos por el aprecio y confianza hacia mi persona.

A la universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta casa de estudios de la que me siento orgullosa

Para ellos.

Muchas gracias por todo

Reinaldo

Declaratoria de autenticidad

Yo, Reinaldo Ruiz Pinchi, como estudiante del Programa de Gestión de los servicios de salud, llevado a cabo en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46939135, con la tesis titulada: Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016.

Declaro bajo juramento que:

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

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 02 de marzo del 2017.



Br. Reinaldo Ruiz Pinchi

DNI N° 46939135

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada: calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016, con la finalidad de identificar el grado de calidad, nivel de satisfacción y correlación que existe entre los procesos de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II - Tarapoto 2016.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio.....	38
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
II. METODO.....	41
2.1. Diseño de investigación:.....	41
2.2. Variables, Operacionalización	41
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 43	
2.5. Método de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN.....	50

V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	60
Anexo n.º 01: Matriz de consistencia	61
Anexo n.º 02: Instrumento de recolección de datos	63
Anexo n.º 03; Validación de instrumentos	66
Anexo n.º 04: Confiabilidad por el alfa de Cronbach	70
Anexo n.º 05: Autorización para aplicar el instrumento	72

Índice de tablas

Tabla N° 1: Operacionalización de las variables.....	44
Tabla N° 2: Nivel de calidad de atención en el hospital EsSalud II Tarapoto.....	49
Tabla N° 3: Nivel de satisfacción del usuario externo del hospital Es Salud II – Tarapoto.....	50
Tabla N° 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	52
Tabla N° 5: Relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto.....	53
Tabla N° 6: Resumen de contraste de hipótesis.....	54

Índice de gráficos

Gráfico N° 1: Grado de calidad de los procesos de atención en el hospital Es Salud II – Tarapoto	49
Gráfico N°2: Nivel la satisfacción del usuario externo del hospital Es Salud II – Tarapoto.....	51

Resumen

En la presente investigación: Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016, se planteó como objetivo Conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto.

Tuvo como resultado que en cuanto a la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 lo cual nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Calidad de atención al cliente, Satisfacción al usuario externo.

Abstract

In the present research: quality of the customer care processes and the level of external user satisfaction at the Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martin - 2016, was considered as objective To know the relationship between the degree of quality of the processes of Customer service and level of satisfaction of the external user in the hospital Es Salud II - Tarapoto 2016. A non-experimental investigation was developed, with a correlational descriptive study design, being the instrument applied to both variables a survey of 377 users of Es Salud Tarapoto services.

As a result, the quality of care at the EsSalud II hospital shows that 67% of the respondents stated that they are at a regular level, while only 33% say they are at a good level, In terms of the results obtained by the level of satisfaction of the external user of Hospital II is health, we see that 76% of the respondents stated that they are at a low level, while 24% are at a regular level, So this research concluded that there is a direct relationship between the quality of customer service and external user satisfaction resulting in a correlation coefficient of 0.255, and a significance level of 0.000 this is less than 0.05 which indicates us That there is a direct and significant relationship and therefore the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Quality of customer service, Satisfaction to the external user.

I. INTRODUCCIÓN

Según Alquila (2004), nos menciona que, en el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los usuarios. La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención y satisfacción del usuario. El estudio tuvo como propósito evaluar la calidad de los cuidados prestados por el equipo de enfermería según la perspectiva de los pacientes; evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería prestados a ellos y verificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Por otro lado, Bernal (2013), menciona que en nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención. Es por ello Estrada (2007), menciona que la importancia del estudio radica como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios. Por tal motivo, consideramos de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, dada la vigencia actual de los conocimientos de Enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud.

1.1. Realidad problemática

Los hospitales son conocidos como componentes o factores importantes del sistema de atención, que al ser un determinante de la vida existen organizaciones dedicadas a establecer parámetros que les exijan a los hospitales brindar un servicio de calidad a los usuarios como lo plantea la organización Mundial de la salud, quien menciona que los entes hospitalarios son centro de salud de la cual disponen de personal capacitado y profesionales altamente calificados, puesto que realizan buen trabajo, ya que con el grupo de profesionales que trabajan en el hospital son organizados, ya que están preparados para los pacientes que ingrese, ofreciendo servicio de enfermería entre otros que se dan durante las 24 horas del día, todos los días de la semana. Los servicios de los centros de salud, entre hospitales, postas médicas o centros de salud, ofrecen variedad de servicio adecuada, de acuerdo al estado en la que se encuentran los pacientes, ya que los hospitales entre los mencionados cuentan con terapéuticos para atender a las enfermedades diversas. Ante esta información se genera que las investigaciones estén claras y precisas en la educación y gestión, de los hospitales orientados a la atención hacia el público, ante ello los hospitales han logrado tener vínculo con los lugares más pequeños, debido a que se implementara con especialistas en el caso para optar por una mejor atención y evitar muertes entre otras tragedias, ya que se evitara crecer ciertas enfermedades, o tener personas con enfermedades sin saber qué hacer, ya que la finalidad es optimizar el uso de los recursos de salud, para fomentar y proteger la salud de las personas (Capurro, 2010).

A nivel nacional, la salud en nuestro país se encuentra en estado de emergencias, y eso se debe a la falta de interés del gobierno peruano por solucionar las deficiencias que existen en los centros de salud, postas médicas y hospitales, tal es el caso que en un informe del diario Perú 21, publicado el 02 de junio los pobladores tienen que realizar largas colas para obtener una cita médica en cualquier especialidad, a pesar de lo dificultoso que es obtener una, cuando tienen la oportunidad de

recibir la cita es para dentro de tres a cinco meses, y lo peor es que al presentarse tan solo reciben la mitad de los medicamentos que no llega a cubrir con el tratamiento de los pacientes, una de las deficiencias que resalta aún más es la inadecuada infraestructura, los equipos obsoletos, y la gran cantidad de asegurados que van incrementando cada vez, debido a ello muchos de los pacientes tienen que recibir atención en los pasadizos del hospital, en medio de conexiones eléctricas que ponen en riesgo la vida, es lamentable las condiciones de los hospitales ESSALUD de la capital y de las diferentes regiones del país, a pesar que las autoridades estatales a implementando reformas de salud no ha cambiado la molestia de pueblo, pues se siente descontentos con los servicios recibidos y con la mala atención, por su parte el diario Perú 21 hizo un reportaje de los diferentes nosocomios como por ejemplo el hospital almenara donde identificaron que el mayor problema que aquejan a sus asegurados es la escases de medicinas, además dicho hospital ha colapsado pues cuentan con gran cantidad de pacientes que deben esperas entre dos o tres horas para ser atendidos, entre las especialidades que son visitadas con frecuencias encontramos a traumatología, trasplante, y ortopedia donde los pacientes comunes son niños y ancianos (Ninamango, 2014). Un inadecuado manejo de los servicios de salud en nuestro país ha generado lo que hoy en día se conoce como el fenómeno de la aglomeración, lo que es indicativo de que la calidad de servicio en dichos centros presentan grandes deficiencias, esto sumado al gran incremento en los últimos años de la población de pacientes que necesitan ser atendidos ha ocasionado un quiebre en la actual gestión de cada uno de los centros. Ya que el personal con el que cuenta cada uno de estos centros no se abastece para tal cantidad de pacientes, esto ocasiona un caos tanto para los colaboradores de la institución como para los pacientes usuarios de dicho servicio, sin embargo esto no solo es responsabilidad de los centros, sino también tienen mucho que ver la cultura en cuidado de la salud de los usuario, ya que estos (sobre todo en la población rural) por lo general asisten a los centros cuando el malestar ya es insoportable

para el paciente, lo que afecta la calidad de diagnóstico, la eficacia de las medicaciones y la aglomeración de los pacientes (Podesta, 2012).

En la región San Martín, y en especial en la ciudad de Tarapoto, se observa que las atenciones hospitalarias se realizan en cinco zonas por separado, en los distritos de La Banda de Shilcayo, Morales y Tarapoto; de tal manera que no se rige por un solo mando para poder brindar un servicio de calidad.

En el Hospital ESSALUD II de la ciudad de Tarapoto se han presentado diferentes quejas de los pacientes que padecen de diabetes, y eso se debe a que denuncian maltratos y mala atención por parte de los médicos y enfermeros que se encuentran a cargo de la dicha especialidad, así mismo cada vez que asisten a las citas pautadas no encuentran personal para que los atiendan, además los trasladan de un lugar a otro haciéndolos perder el tiempo, o muchas veces no son atendidos por falta de sistema lo que impide ser atendidos adecuadamente y los pacientes regresan a sus hogares.

1.2. Trabajos previos

Internacional

González, Fernández, Vargas, & Ramírez (2010). "Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú". El desarrollo de la investigación de estableció materiales y métodos de estudio cuantitativos, siendo esta también descriptiva correlacional, pues se describirá como evaluar la satisfacción del paciente, para finalmente determinar qué relación existe con la calidad de servicio ofrecida por los enfermeros. De tal manera que la muestra emplea para esta investigación fue de 309 pacientes, que a su vez fueron seleccionadas a los que percibieron los servicios de consultoría externa. Una vez ya identificada la muestra de estudio se obtuvo la data a través de entrevistas, a base de cuestionarios, para conocer la satisfacción de los pacientes, y la calidad de servicio que perciben de los enfermeros.

Finalmente los resultados resaltaron que existe una alta satisfacción de los pacientes, ya que la comunicación entre los enfermeros y pacientes es la adecuada, de tal manera que también perciben una adecuada limpieza, y una iluminación pertinente en las instalaciones, pero sin embargo índices bajos se ha detectado en el tiempo de espera.

Guacaran, y Moniz, (2009). “Calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, Hospital “Ruiz Y Páez”, Ciudad Bolívar, Mayo – Junio 2009”. Entre sus conclusiones menciona que: La investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian en el Hospital Ruiz y Paez, para ello el tipo de investigación que presentó es descriptivo de corte transversal y conto con una muestra de 173 pacientes y llegó a las conclusiones de que los enfermeros desempeñan sus labores mayormente administrando los medicamentos que son necesarios para realizar alguna activad que implique cuidar a los pacientes que lleguen al recinto hospitalario. Así mismo son los pacientes quienes califican el servicio brindado por los enfermeros, de tal manera los pacientes le ponen exigencia al servicio, pero sin embargo esta es un problema que muchos de los hospitales padecen no solo el Hospital Ruiz y Páez. Es por eso que la mala atención impacta directamente en la satisfacción del paciente, por lo que existe muchas veces la negligencia médica, así mismo exigen también que las instalaciones hospitalarias estén en buenas condiciones, pues estas influyen también en la satisfacción del cliente. En la presente investigación se ha logrado identificar también que carece de limpieza en los ambientes, pues demuestran precariedad en ellas. Siendo para la presente investigación la población personas de la etapa adulto mayor, son las que más perciben la precariedad de las instalaciones.

Parra & Gonzabay (2012). “Calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del hospital “Dr. Rafael Serrano López” La Libertad 2011 – 2012”, la investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del hospital

Dr. Rafael Serrano López de la Libertad, donde el tipo de investigación fue descriptivo de tipo cualitativo, y se trabajó en base a una muestra de 263 pacientes, llegando así a las conclusiones que después de haber obtenido los datos a través de los instrumentos aplicados, se ha logrado desarrollar el objetivo general de la investigación en la cual se pretendió conocer como se viene desarrollando la atención, de acuerdo a los observado por los pacientes tanto internos como externos del hospital mencionado. Entonces tras el desarrollo de la misma, se ha llegado finalmente a concluir que: el personal de enfermería, tienen el conocimiento de cómo se debe atender a los usuarios, pues estos han sido instruidos en su momento por el hospital, pero sin embargo se ha detectado que no se viene aplicando tal proceso adecuadamente, pues los enfermeros no se preocupan por mejorar el servicio, solo se dedican a cumplir sus horas laborales. Ante ello se ha visto diversas complicaciones que hace que el personal no se desempeñe adecuadamente y por ende no brinde un adecuado servicio, por lo que el personal necesita estar más capacitado para desarrollar estas labores. Por otro lado se ha detectado también que la institución no aplica ningún tipo de control o supervisión hacia los enfermeros, para conocer si estos están realizando el procedimiento correspondiente. Además al encuestar a los pacientes externos indicaron que la calidad de atención no es la adecuada, por lo que la gran mayoría de los pacientes no se sienten satisfechos. Y algo muy relevante mencionaron los pacientes, y es algo que a muchos le molesta, es el tiempo que se demoran los enfermeros para atenderlo, este es el factor más relevante para que el paciente se sienta insatisfecho con la calidad de atención.

Borré (2013). "Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados" desarrollada en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla. Colombia. El objetivo fue evaluar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizada, y según su estudio fue de tipo descriptivo cuasi experimental y se trabajó en base a una muestra de 158 pacientes y tras el desarrollo de esta

investigación nace de una problemática que se venía observando hace mucho tiempo, por ende se pretendió conocer la calidad de atención de los enfermeros hacia los pacientes hospitalizados. Donde se llegó a las conclusiones de conocer la calidad de atención percibida, a través de hombres y mujeres de entre 40 y 59 años de edad. Por lo tanto a través de los datos obtenidos se ha logrado determinar que los pacientes consideran que la calidad es mucho mejor de lo que se lo esperaban, de tal manera que los pacientes se sienten completamente satisfechos, y por supuesto que recomendarían a otras personas, asistir al centro hospitalario.

Nacional

Aragón (2015). "Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2015". Juliaca. La presente investigación se realizó en el servicio de medicina del hospital Carlos Monge Medrano, ya que fueron aplicados a los pacientes hospitalizados, esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de cuidado enfermo y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, el tipo de investigación que se plasmó fue el tipo descriptivo correlacional contando con una muestra de 187 pacientes y se llegaron a las siguientes conclusiones que el nivel de satisfacción existe una correlación significativa ya que la calidad de cuidado que los enfermeros dan a los pacientes, en los diferentes servicios del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca. La calidad de cuidado de los enfermeros en la dimensión técnica y científica, es caracterizada por el nivel medio, ya que se puede deducir que los cuidados que brindan las enfermeras no son tan satisfactorios porque es lo que los pacientes dan a conocer, porque son los que reciben el servicio. Ante estas dificultades ante la calidad de atención, las enfermeras deben ser capacitadas de manera constante y cumplir con las normas establecidas por el Ministerio de Salud con la finalidad de brindar una buena atención a los pacientes que lo necesitan, y sobre

todo dar confianza y una atención amable, ya que es su trabajo, y están en el derecho de satisfacer la necesidad y brindar una adecuada atención.

Huaynate (2013). "Percepción del paciente post operado de catarata sobre la calidad de atención de enfermería en el hospital de solidaridad sede Camana Lima – Perú 2013", Universidad De Federico Villarreal, Lima –Perú. Tuvo como tipo de investigación que sea descriptivo correlacional, y se trabajó en base a una muestra de 153 pacientes, llegando así a las siguientes conclusiones que la calidad con la que se atiende es despertar ciertas necesidades de los pacientes, es decir que es crear satisfacción donde ante no lo habían brindado, ya que esto permite tener un hospital con alta calidad de profesionales, ya que ante ello se aumentara el movimiento e innovara a los consumidores. De tal manera que el objetivo es lograr que exista una calidad de productos y de servicio evitando los defectos que los consumidores puedan encontrar ante ello. Esto puede parecer sin sentido pero para mucha gente es importante que la calidad total hace que el trabajo que los enfermeros realizan también lo sea de calidad de trabajo que realizan. Es importante tener presente que el servicio y la calidad de producto con cero defectos es símbolo de que existe una buena atención y produce satisfacción ante todo.

Ninamango (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", Universidad Nacional de San Marcos, Lima – Perú. Donde esta investigación nos menciona que la capacidad con la que se responde ante la dimensión con mayor insatisfacción, pues se ha logrado que en seguida a la confiabilidad la empatía y la seguridad que brindan los usuarios en el HNAL. Dentro de estas existe diferencias significativas a lo que respecta los usuarios, ante la calidad de servicio que brindan en el consultorio externo den hospital que respectivamente, se relaciona con la alta profesionalización que realizan su trabajo.

García (2013). “Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa – Chorrillos en el periodo Febrero – Mayo 2013” Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú. Tuvo como objetivo general evaluar la percepción, para ello se planteó como tipo de investigación descriptivo de tipo cualitativo y conto con una muestra de 167, llegando así a las siguientes conclusiones que el proceso de los médicos y pacientes cumplen con un papel importante, debido a que la relación cordial que existe entre el paciente y los enfermeros la cual les brinda atención y un servicio constante, va más allá de la visión con la que cuenta el hospital ya que es un elemento primordial de manera individual porque ya es con cada paciente y enfermero, es más la opinión de los usuarios sobre la calidad, consideran que se debe priorizar inspeccionar al hospital para determinar el tipo de servicio que brindan, ya que ayudara a reducir cierta insatisfacción. Ante esta se presentó un nivel de insatisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Pero ante todo esto también es el tiempo que los profesionales brindan a los pacientes, puesto que ante el tipo de atención que se brindara se lograr con un grado de satisfacción.

Veliz (2013). “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmision sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur” Pontificia Universidad catolica del Peru, Lima - Peru. Se planteó como tipo de investigación descriptivo transversal y trabajó en base a una muestra de 67 usuarios externos e internos, llegando así a las siguientes conclusiones que los resultados que se ha obtenido de la investigacion realizada, ha permitido conocer la calidad que los usuarios externos e internos, habiendo medido las expectativas y percepcion, se ha establecido una diferencia lo cuales generada por los usuarios, hecho que ante de recibir el servicio perciben que si le brindan una buen atencion, lo cual deducira entre la satisfaccion e insatisfaccion, con la que se quedara.

Huaman (2014). "Percepcion de la calidad de atencion en el servicio de emergencia del hospital general I jose soto cadenillas chota, setiembre 2014". Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Peru. Este trabajo en base a una muestra de 81 pacientes y llegando así a las siguientes conclusiones que en cuanto a la percepcion ante la calidad de atencion de los trabajadores, debido a resultados obtebdndios, se determina que un 75% consideran que la atencion que el hospital general I jose soto cadenillas chota les brinda e regular, en otro prcntaje de 20.8% tienen otra percepcion, ya consideran que la atencion que les brindan es buena. Ante todo este resultado se aprecia que la calidad que de atencion de regular a buena, debido a que la percepcion general de la calidad de atencion de acuerdo alas encuestas aplicadas a los pacientes se dtermino que el servicio de emergencia de HGJSC Chota, los resultados son regulares, pero con una percepcio buena, es mas que la percepcion de percepcion que tienen los pacientes es deregular a bueno,ya que se puede deducir que no existe tan mala atencion.

Local

Altamirano y Chávez (2012). "Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011" Tarapoto - San Martin. Tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, realizando así un tipo de investigación descriptivo correlacional, dado que la investigación se dio con una muestra de 123 pacientes, llegando así a las siguientes conclusiones que la calidad de cuidado de enfermería del hospital MINSA, se encuentra en óptimas condiciones, además los pacientes se sienten satisfechos con el servicio brindado en un 56% , solo se aprecia este porcentaje de satisfacción en la atención al adulto mayor pues en las otras especialidades y áreas sucede todo lo contrario, en pocas palabra se deduce que entre la calidad del cuidado y la

satisfacción del usuario adulto mayor existe una amplia relación pues al haber una buena atención al usuario este se sentirá aun mas satisfecho en el servicio de medicina.

López y Rodríguez (2012). "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo junio - julio 2012". Como objetivo principal fue establecer el grado de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda los enfermeros en el servicio de medicina. El Diseño de la presente investigación fue Metodológico a su vez fue una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, que tuvo como instrumento la encuesta (cuestionario). La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina General del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. De los resultados obtenidos en el hospital MINSA, determino que existe un alto porcentaje de satisfacción por parte del adulto mayor en relación a la calidad de atención recibida por parte de los enfermeros de medicina, pues estos les brindan un trato amable y Cortez, brindándoles toda la información de manera precisa y entendible.

Guevara y Campos (2013). "Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II - 2 Tarapoto. Abril - julio del 2013". Tarapoto. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II - 2 Tarapoto. Abril - julio del 2013, para ello se utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional, contando así con una muestra de 54 pacientes. Entre sus conclusiones menciona que: para la presente investigación se evaluó a la población de 38 a 47 años de sexo femenino, con nivel de instrucción primaria completa y de estado civil conviviente, generalmente perteneciente a la zona rural, con el fin de determinar s se siente contentos con la atención brindada por los

enfermeros y si se sientes satisfechos, lo que al obtener los resultados se estableció que la enfermería viene realizando una buena labor pues brindan una atención de calidad, brindando confort, y paciencias a los usuarios, es así que 91% de pacientes se sienten contentos con el trato percibido, y con el cuidado de los enfermeros pues consideran que existe calidad y confianza en la atención, además afirman que los profesionales brindan una información clara y precisa sobre los medicamentos y las ubicaciones de cada área y el doctor encargado de cada especialidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de atención

Para la mejor comprensión de la variable se procederá a analizar detalladamente la calidad de atención al usuario externo en el Hospital ESSALUD II – 2, de la ciudad de Tarapoto en el año 2016. De tal manera que se empezara analizando lo siguiente.

Calidad

La calidad engloba diversos aspectos desde las cosas intangibles hasta lo intangible, es por ello que algunos autores consideran que:

La calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto un ofrecer un servicio y que estas vayan de acorde con el precio, pues en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada veces mejores, y que estas cada vez sean más competitivas (Estrada, 2007, p. 229)

De tal manera que siendo vital, la calidad de atención es en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos, y esta debe ser regulada por alguna entidad para mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia para que los pacientes del establecimiento de salud se sientan satisfechos con el servicio, y no tengan ninguna duda en acudir al centro de salud más cercano.

Hablamos de calidad al tipo de atención que brinda los centros de salud a los usuarios, ya que ante todo facilita y permite brindar una atención a todos por igual, es más permite expresar la calidad en distintos niveles a la cual se brinda el servicio. Para enfocarnos directamente en la calidad de servicio que los enfermeros brindan a los usuarios, dado a la existencia de una buena calidad de atención y servicio, hace referencia también a la calidad de profesionales con la que está conformado el hospital. Asimismo, el autor destaca la importancia de lograr todos los beneficios posibles de la atención médica, de exponer a los pacientes a los menores riesgos y de considerar el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio; a la vez, la importancia de buscar que esos máximos beneficios se alcancen al menor costo (Róndon, 2010, p. 65).

Atención

La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece así mismo al tipo de usuarios al que este va dirigido (Rodríguez, 2009).

Calidad de atención

La calidad de atención es básicamente el servicio que se brinda ante la salud de cualquier usuario, siendo así que implica ante todo cumplir con las políticas que cada hospital tiene, tanto en las públicas como en privadas. Por otro lado la calidad de atención en todos los hospitales son evaluados para destacar la forma en la que atienden a los usuarios internos hospitalizados, siendo así que garantiza todo el beneficio y la seguridad, brindando confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona.

El hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente,

paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industrial/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descarta la presencia de otros abordajes conceptuales, de otras prácticas y representaciones sobre el tema, como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social (Susana, 2008, p. 293).

Dimensiones de la calidad de atención en salud

Existen varios modelos que sirven para comprender mejor qué es la calidad en el servicio de atención y cuáles son sus componentes. Estos modelos también sirven de base para diseñar los instrumentos de medición o cuestionarios, los cuales permiten a los responsables del centro de salud efectuar un seguimiento periódico y, en caso necesario, diseñar y emprender acciones correctivas que permitan evitar desviaciones y mejorar el desempeño.

De tal manera que algunos autores que se especializan en el área de salud hacen referencia que la “calidad se mide por los resultados, y para hacerlo es necesario establecer claramente la característica de calidad que se desea medir” (Ramos, 2011, p. 3). En este sentido, se aplicara el modelo de los tres factores, el cual supone que la calidad percibida en el servicio está compuesta por tres elementos básicos: El Servicio en sí Mismo, El Producto que recibe el Usuario, y El Lugar o Ambiente.

Entonces analizando ciertas teorías encontramos a Urriago Cerquera, María Lucero (2012), realizo una investigación sobre la calidad de atención en la percepción de los usuarios, teniendo en cuenta el método SERVQUAL que ha sido hasta la actualidad aplicada en diversos ámbitos para avaluar este componente, pero sin embargo Urriago (2007), modifica este método para ser aplicado en los ámbitos de la salud, dividiéndose de esta manera en elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y calidez o empatía; las cuales se describen y conceptualizan a continuación(p. 46).

Elementos tangibles

Estos componentes son considerados como el “exterior que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos” (Urriago, 2012, p. 42).

Estado físico de instalaciones: las instalaciones deben presentar buenas condiciones para que el paciente se sienta seguro en el ambiente que se encuentra.

Limpieza de las instalaciones y elementos físicos: Las instalaciones también deben presentar limpieza y orden, pues demuestra un buen aspecto.

Presentación personal de enfermeros: Así mismo el personal de enfermería y doctores deben presentar las indumentarias requeridas para su puesto.

Comodidad de camas y silletería: La comodidad un aspecto esencial para los pacientes, pues hace más comfortable su estancia.

Fiabilidad

Este componente hace referencia a la “actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa. Tomando en consideración las siguientes características” (Urriago, 2012, p. 43).

Oportunidad de la atención de urgencias: El personal de enfermería y doctores deben tomar importancia a los casos de urgencia, pues son las que necesitan mayor apoyo.

Continuidad y orden lógico en la atención: Se debe respetar y ordenar adecuadamente a atención de los pacientes sin alterar el orden ya establecido.

Interés en la resolución de problemas de los usuarios: El personal de enfermería demuestra interés en el paciente por socorrer a todos sus problemas.

Cuidado en el registro de información de los usuarios: La información del paciente debe estar siempre organizado de tal manera que se lo requiera y facilite su búsqueda.

Capacidad de respuesta

En este componente los enfermeros y doctores deben demostrar “prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al paciente le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida” (Urriago, 2012, p. 43). Por lo que perciben con facilidad las siguientes características:

Sencillez de los trámites para la atención: El paciente estar contento si los trámites son de gran facilidad, y que no necesiten de mucho tiempo.

Oportunidad en la asignación de citas médicas: Las citas médicas deben ser oportunas, pues los pacientes necesitan ser atendidos de inmediato.

Disposición para atender preguntas: Las preguntas de los pacientes son importantes por ende estas deben ser atendidas con mayor facilidad.

Agilidad del trabajo para atención más pronta: los pacientes siempre tienen el deseo que le atiendan de manera rápida y oportuna.

Cooperación entre funcionarios: Para ofrecer una atención rápida y oportuna se debe observar la cooperación entre funcionarios para ofrecer un mejor servicio.

Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos: Las inquietudes de los pacientes deben ser atendidas de manera adecuada, pues si no es así su inquietud crece aún más.

Seguridad

La seguridad es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para crear “credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor” (Urriago, 2012, p. 43). De tal manera que el paciente identifica las siguientes características:

Confianza transmitida por empleados: Es fundamental para que el paciente se sienta seguro con lo que le dice, o recomienda.

Recibimiento de los medicamentos adecuados: Crea credibilidad en las recetas que se le otorga a los pacientes.

Ubicación apropiada del usuario: La ubicación del paciente se da con la finalidad de reducir riesgos y complicaciones en su estancia.

Idoneidad del personal de salud: Se considera que el personas de enfermeros y doctores son los idóneos para ocupar ese puesto de trabajo.

Cumplimiento de medidas de seguridad: El paciente percibe si la institución cumple con las medidas de seguridad, se sentirá más seguro de estar en las instalaciones del hospital.

Empatía

Hace referencia a “conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería demuestre” (Urriago, 2012, p. 43)

Amabilidad en el trato: Esta cualidad es percibida por el usuario, a través de todas las personas que conforman el centro de salud, personal con el que se trata desde que entras hasta que sales.

Atención individualizada al usuario: Este componente hace referencia a la atención que se le brinda al usuario de manera personal.

Conveniencia de horarios de atención: Hace referencia a los horarios de atención, pues esto dependen mucho ya que el usuario necesita del servicio a cualquier momento.

Claridad en orientaciones brindadas al usuario: Los profesionales se la salud deben instruir a los pacientes sobre el cuidado, tratamiento y uso de los medicamentos que se le ha recetado.

Comprensión de las necesidades: En este componente se identifica las necesidades específicas del paciente.

Satisfacción del usuario

Satisfacción

La satisfacción es un estado subjetiva por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan, la calidad de atención y la adecuada información que le brindan cuando acude ante una institución para que le brinden servicio de atención ante la Salud, ya que es donde cada persona siente el nivel de satisfacción. Ante la satisfacción que logra brindar una institución o el personal por la cual ha sido atendida, lleva el mejor concepto, hecho que ante la forma como ha sido atendido procederá a regresar, asimismo la satisfacción es una valoración ya que dentro el ámbito de la calidad de atención existe diversos usuarios, dado por el cual que no todos sienten satisfacción ante el servicio que les haya brindado el centro de salud a la cual fueron en busca de una buena atención. “Un avance hacia la solución del modelo de satisfacción simple es el modelo combinado de importancia/satisfacción, que incorpora la satisfacción subjetiva del paciente y una valoración de la importancia que un ámbito determinado de la vida tiene para los usuarios”. (Heinz, 2000, p. 20).

Usuario

Los usuarios o también conocido como pacientes, son precisamente las personas que son atendidas ante cualquier institución pero en este caso hablamos de usuarios lo cual se relacionan directamente con los centros de salud, a que es la forma como los atienden ante situaciones en la cual necesitan ser apoyados por enfermeros o médicos profesionales. Asimismo es que los usuarios que tipo de atención y la calidad de productos que reciben (medicamentos, etc.). Es indispensable que las personas que asisten a una consulta profesional de la salud muestren interés ante el paciente, ya que ante una buena atención que reciben se diagnosticara el estado de salud.

Diversos aspectos relacionados con el tema general de usuario de la información (considerado como aquella persona que usa regular o

intensamente los servicios y productos de información) son analizados por especialistas, no sólo del campo específico de las ciencias de la información sino también por otros profesionales que aportan su perspectiva particular sobre el asunto (Rojas 2000, p. 43).

La satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que haya recibido ante el centro de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable, dado a la atención que recibió, los pacientes que son atendidos ya que los pacientes externos son los que menos pueden dar respuesta ante la atención, es más los clientes internos los que pueden dar a conocer a más detallado el tipo de atención que los enfermeros les brindan allí. Es importante conocer el nivel de satisfacción e identificar, con qué cantidad y calidad se brinda la información a los pacientes, ya que ante todo se debe considerar que la satisfacción es el término, lo cual es deseable, dado a que muchos profesionales enfermeros y médicos no tienen la paciencia suficiente ante los pacientes, ya que es notorio la imagen que da cada profesional, y la imagen del hospital en la cual trabaja, ya que está creando un grado de satisfacción, tanto en la atención que brinda como en la educación con la que ha obtenido ante su carrera profesional.

Dimensiones de la satisfacción del usuario externo.

Según Jiménez (2006), nos menciona que hoy en día es difícil lograr satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, pues el más simple detalle puede ocasionar una percepción negativa de usuario por el servicio recibido, pues las entidades públicas no se preocupan mucho por la calidad de atención es la razón por el cual se comenten gran cantidad de deficiencias que generan insatisfacción del usuario.

Comunicación: La comunicación es una herramienta que permite incrementar las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la institución y los pacientes, muchas veces la falta de comunicación

genera descoordinación y alteración de la información es importante para la satisfacción del usuario brindar una comunicación asertiva y oportuna pues mediante estas se identificara los males que padecen (Jiménez, 2006).

Explicaciones claras: Es importante brindar una información clara y precisa al usuario referente a los diferentes servicios que el nosocomio brinda, el presente indicador en el hospital EsSalud II, busca determinar si los enfermeros de la institución brindan la información requerida por los pacientes y si estas son coherentes y entendibles, pues la mayoría de pacientes asegurados son personas del campo de zonas rurales, que no saben leer ni escribir, es por ello que necesitan ser guiados y recibir la mejor instrucción sobre los medicamentos y las áreas que deben asistir para ser atendidos (Jiménez, 2006).

Intimidad en la conversación: El secreto médico o respeto a la privacidad es el código de ética de todo profesional y más aun de los profesionales en salud, pues estos deben ser discretos con el estado de salud del paciente, es importante conocer si en el hospital EsSalud II guarda discretamente la información que los pacientes depositan en los enfermeros, pues muchas veces mediante dicha acción se logra incrementar la satisfacción de los usuarios (Jiménez, 2006).

Escucha con interés: Para todo paciente sentirse escuchado es importante pues estar en lugar donde se prohíbe las visitas a cada momentos la única compañía de un paciente es el enfermero, uno de los factores que influyen en la satisfacción del usuario es la capacidad que tiene el personal para escuchar las dudas, inquietudes y miedos que rodean a una persona con malestares, y para eso el profesional deberá mostrar calidez, amabilidad y paciencia cuando el paciente exprese su sentir (Jiménez, 2006).

Clima confianza: Obtener la confianza de un usuario es complicado pero no imposible, para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta e servicio que se brinda, la comunicación activa y

reciproca que se debe desarrollar, pues mediante este se identificara las necesidades, interés y preocupaciones del paciente y si se consiguió la confianza es posible crear y entablar relaciones interpersonales duraderas (Jiménez, 2006).

Capacidad de discutir problemas personales: Los profesionales que se encuentran a cargo de atender a los usuarios deben poseer la capacidad de obtener la confianza de los usuarios al punto de que el personal pueda aconsejar y opinar sobre los problemas personales de los usuarios, es el grado de confianza que se gana el enfermero por su atención y buen servicio brindado (Jiménez, 2006).

Actitud profesional: Muchas personas siguen creyendo que el profesionalismo es solo obtener un título técnico o universitario, pero la verdad es que están equivocados pues el profesionalismo es una actitud personal que se centran en políticas, buenas acciones, valores morales, y sobre todo humildad, aunque en la actualidad encontramos un gran porcentaje de profesionales mediocres, sin valores, personas que pierden la humildad con el simple hecho de ser contratado por una entidad y ganar un poco más de lo que el mercado ofrece o porque simplemente apostaron por sus habilidades y destrezas (Jiménez, 2006).

Adopta un papel dominante: Muchas veces los profesionales que se encuentran a cargo de atender a los usuarios toman actitudes dominantes y prepotentes, lo cual genera descontento en los pacientes, pues estos tratan a su manera sin amabilidad y cortesía y poco o nada le interesa la salud del paciente, es por estos profesionales que las instituciones del estados se encuentran marcadas y por las que incrementan las quejas a diario, por su parte deberían realizar capacitaciones constantes y realizarse la selección de personal bajo parámetros de calidad, con ello se lograra satisfacer las necesidades del paciente (Jiménez, 2006).

Percepción del paciente de su individualidad: La percepción que tiene el paciente sobre el servicio recibido se centra en su mayoría en los valores

morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual, es así que los colaboradores mientras realicen sus actividades deben mostrar actitudes positivas que agraden al usuario y se sientan satisfechos con la atención (Jiménez, 2006).

Respeto mutuo: La relación que debe existir entre el personal y el usuario se centra en valores morales y éticos, son aquellos principios que permiten crear lazos de amistad y confianza entre ambas personas, es así que los colaboradores deben brindar un servicio de calidad, a pesar de que muchas veces los usuarios no tengan razón con sus ideas, siempre el trabajador debe hacerlo sentir importante y considerado para la institución, relación a hospital EsSalud se busca determinar si los enfermeros y personal en general atienden a los usuarios con respeto y amabilidad (Jiménez, 2006).

Respeto al orden de llegada: Para obtener una buena percepción del paciente el personal debe hacer respetar las políticas y normas establecidas por la institución, tal es el caso del orden de llegada de los pacientes, muchas veces se ve en los diferentes centros de salud que no se respeta este orden pues los usuarios que realizan largas colas para ser atendidos o recibir un medicamento son desplazados por personas que llegan recientemente, generando discusiones y caos en las salas de espera, ya sea por algún parentesco que tengan con el personal que labora en la institución, esas actitudes deben ser desechadas si se desea lograr la satisfacción del usuario, es por ello que el paciente debe ser atendido de acuerdo a su ingreso y llegada al nosocomio (Jiménez, 2006).

Trato amable y cordial: Todo usuario o cliente desea ser tratado de manera cordial y amable, pues en base a eso perciben la calidad de atención, y es uno de los problemas en las que muchos hospitales padecen pues los enfermeros y demás personal no trata adecuadamente a los usuarios, pues muchas veces han faltado el respeto a las personas, no brindan una información certera, responden las interrogantes de los

pacientes de manera alterada y prepotente generando que el usuario se retire y no llegue a recibir su medicamentos o la atención en las diferentes especialidades oportunamente (Jiménez, 2006).

Competencia Técnica: La competencia técnica se refiere básicamente a la competitividad profesional de los colaboradores a las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos que estos poseen cada uno, características que pueden ser aprovechadas satisfactoriamente por los usuarios y valorada por la institución (Jiménez, 2006).

Conocimientos propios de su especialidad: Todo profesional que brinden atención a los usuarios deben ser personas con conocimientos en su área o cargo, pues los pacientes necesitan ser tratado por personas especializadas, mediante este indicador se pretende conocer si los colaboradores del Hospital ESSALUD II cuenta con personal apto, capacitado y con conocimientos en su especialidad, pues en base a ello se determinara si reciben la mejor atención, y si los usuarios se sienten satisfechos (Jiménez, 2006).

Capacidad para identificar las necesidades del usuario: Un personal competitivo debe poseer la capacidad de identificar de manera oportuna las necesidades que tienen los usuarios, y eso solo se consigue con experiencia y con conocimientos y en base a las diferentes habilidades que este posee, el personal competitivo debe estar preparado para identificar las molestias que el paciente tiene y de esa manera conocer el meollo del problema, para brindar la solución de inmediata (Jiménez, 2006).

1.4. Formulación del problema

Según la Organización Mundial de la Salud, mencionan que la atención en calidad de seguridad que se brinda actualmente en los hospitales a nivel de todo el mundo, y en todo los niveles de asistencia, brindar la atención que se ofrece a las personas es cumplir con las estándares a nivel internacional, ya que la calidad protege estar libre de riesgos a en caso de algunos problemas que se den en los hospitales, ante la calidad

de servicio es un reto para todo el personal ya que el compromiso es brindar una buena atención.

La salud en nuestro país se encuentra en estado de emergencias, y eso se debe a la falta de interés del gobierno peruano por solucionar las deficiencias que existen en los centros de salud, postas médicas y hospitales, tal es el caso que en un informe del diario Perú 21, publicado el 02 de junio los pobladores tienen que realizar largas colas para obtener una cita médica en cualquier especialidad, a pesar de lo dificultoso que es obtener una, cuando tienen la oportunidad de recibir la cita es para dentro de tres a cinco meses, y lo peor es que al presentarse tan solo reciben la mitad de los medicamentos que no llega a cubrir con el tratamiento de los pacientes, una de las deficiencias que resalta aún más es la inadecuada infraestructura, los equipos obsoletos, y la gran cantidad de asegurados que van incrementando cada vez, debido a ello muchos de los pacientes tienen que recibir atención en los pasadizos del hospital, en medio de conexiones eléctricas que ponen en riesgo la vida, es lamentable las condiciones de los hospitales ESSALUD de la capital y de las diferentes regiones del país, a pesar que las autoridades estatales al implementando reformas de salud no ha cambiado la molestia de pueblo, pues se siente descontentos con los servicios recibidos y con la mala atención, por su parte el diario Perú 21 hizo un reportaje de los diferentes nosocomios como por ejemplo el hospital almenara donde identificaron que el mayor problema que aquejan a sus asegurados es la escases de medicinas, además dicho hospital ha colapsado pues cuentan con gran cantidad de pacientes que deben esperar entre dos o tres horas para ser atendidos, entre las especialidades que son visitadas con frecuencias encontramos a traumatología, trasplante, y ortopedia donde los pacientes comunes son niños y ancianos.

Uno de los problemas más comunes que existe en los hospitales es la baja calidad de la información que los colaboradores o enfermeros brindan a los pacientes, pues muchas veces las instrucciones las dan de

manera técnica poco entendibles para el usuario, además el personal de los centros no brinda una correcta orientación sobre cómo llegar a las áreas donde realizaran sus exámenes, así mismo una de las deficiencias que existen en su mayoría en los hospitales del estado es la demora en la entrega de citas, pues los usuarios deben realizar largas colas para obtener un cupo, otro factor que afecta significativamente la calidad de servicio es la cantidad de equipos obsoletos y deteriorados que impiden brindar un mejor diagnóstico, así también no cuentan con una adecuada sala de operaciones, puesto que carecen de materiales y herramientas, sin embargo en la actualidad los centros de salud cuentan con plataformas de reclamos establecido para resolver de manera oportuna cada uno de los problemas que presentan los usuarios ya que según la ley peruana el nosocomio u hospital debe en un principio hacerse cargo de las quejas, el programa su salud se encuentra en la obligación de velar por la salud de los pacientes, resolver cada una de las quejas y si es el caso intervenir en cualquier deficiencia o negligencia cometida por los centros de salud, hospitales y postas médicas.

En la región San Martín, y en especial en la ciudad de Tarapoto, se observa que las atenciones hospitalarias se realizan en cinco zonas por separado, en los distritos de La Banda de Shilcayo, Morales y Tarapoto; de tal manera que no se rige por un solo mando para poder brindar un servicio de calidad.

En el hospital Essalud de la ciudad de Tarapoto se han presentado diferentes quejas de los pacientes que padecen de diabetes, y eso se debe a que denuncian maltratos y mala atención por parte de los médicos y enfermeros que se encuentran a cargo de la dicha especialidad, así mismo cada vez que asisten a las citas pautadas no encuentran personal para que los atiendan, además los trasladan de un lugar a otro haciéndolos perder el tiempo, o muchas veces no son atendidos por falta de sistema lo que impide ser atendidos adecuadamente y los pacientes regresan a sus hogares. En este

contexto nos lleva a proponer una interrogante relacionada al problema expuesto.

Problema General

¿Cuál es la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención al cliente del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016?

1.5. Justificación del estudio

En el hospital Es salud de la ciudad de Tarapoto se han presentado diferentes quejas de los pacientes que padecen de diabetes, y eso se debe a que denuncian maltratos y mala atención por parte de los médicos y enfermeros que se encuentran a cargo de la dicha especialidad, así mismo cada vez que asisten a las citas pautadas no encuentran personal para que los atiendan, además los trasladan de un lugar a otro haciéndolos perder el tiempo, o muchas veces no son atendidos por falta de sistema lo que impide ser atendidos adecuadamente y los pacientes regresan a sus hogares.

Justificación por Conveniencia

La presente investigación calidad de los procesos de atención al cliente y satisfacción del usuario externo es conveniente para el hospital pues mediante el estudio se identificará el nivel de calidad que brindan a los usuarios y si están logrando satisfacer sus necesidades.

Justificación teórica

La investigación pues para la evaluación de las variables calidad de los procesos de atención se tomó la teoría de Urriago (2012), y en relación a la variable satisfacción del usuario externo el autor Jiménez (2006),

quien menciona que para evaluar la satisfacción se deben establecer las siguientes dimensiones comunicación, clima confianza, actitud profesional, percepción de paciente de su individualidad, competencia técnica , mediante las cuales se lograra establecer la solución oportuna a la problemática.

Justificación metodológica

La presente investigación posee relevancia en el campo de las ciencias médicas, ya que se trata temas de la Calidad de los procesos de atención al cliente y satisfacción del usuario, puesto que esto contribuirá a que el investigador desarrolle conocimientos y habilidades en su carrera profesional, de tal manera el presente estudio es de gran importancia, puesto que servirá como instrumentos para que el estudiante se desempeñe eficientemente en el ámbito laboral.

Justificación práctica

La presente investigación se realizara en el Hospital Es Salud II, de la ciudad de Tarapoto, centrada en la calidad de los procesos de atención al usuario y la satisfacción del usuario externo, mediante la información que se obtenga de la institución se contribuirá a una mejor toma de decisiones, así mismo buscara direccionar a la institución al incremento del nivel de la calidad de servicio de manera eficiente donde los únicos beneficiarios serán los usuarios o pacientes y los colaboradores del nosocomio.

Justificación Social

Lo que se pretende con la investigación es brindar a la sociedad o comunidad una atención de calidad, además que tanto los colaboradores como los pacientes puedan ostentar un buen nivel de vida, además identificar las deficiencias y buscar una mejora en pos del bienestar social.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa y significativa entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016.

Hipótesis Específicos

H1: El nivel de calidad de atención al cliente del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016, es buena.

H2: El nivel de satisfacción de los usuarios externos del hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016, es bajo.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, Tarapoto, San Martín - 2016.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de calidad de atención en el hospital EsSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del hospital EsSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016.

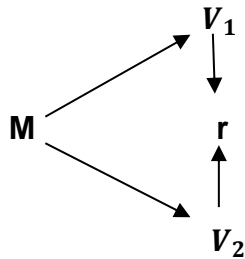
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

Descriptivo Correlacional

El esquema empleado es el siguiente

Dónde:



M: Usuarios del Hospital ESSALUD II - Tarapoto, 2016.

V1₁: Calidad de atención

V₂: Satisfacción del Usuario externo

R: Relación

2.2. Variables, Operacionalización

Variables:

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del Usuario externo

Tabla N° 01: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad es el proceso que en la cual se brinda una atención al cliente, ya que es brindar un servicio de calidad. Urriago (2012).	Cualquier institución debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia.	Elementos tangibles	Estado físico de instalaciones	Ordinal: Buena Mala Regular
				Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	
				Presentación personal de enfermeros	
			Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	
				Continuidad y orden lógico en la atención	
			Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención	
				Oportunidad en la asignación de citas médica	
				Disposición para atender preguntas	
			Seguridad	Confianza transmitida por empleados	
				Recibimiento de los medicamentos adecuados	
				Ubicación apropiada del usuario	
			Empatía	Amabilidad en el trato	
				Atención individualizada al usuario	
Conveniencia de horarios de atención					
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Es la percepción que tiene el usuario de la atención brindada por la institución, para el logro del a satisfacción el usuario deberá sentirse cómodo y contento con el servicio percibido. Jiménez, (2006).	Para la presente investigación se aplicara el instrumento de medición denominado encuesta, pues mediante esta se determinara el nivel de satisfacción de los usuarios.	Comunicación	Explicaciones claras	Ordinal: Siempre Algunas veces Nunca
				Intimidad en la conversación	
				Escucha con interés	
			Clima Confianza	Capacidad de discutir problemas personales	
			Actitud Profesional	Adopta un papel dominante	
			Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo	
				respeto al orden de llegada	
				Trato amable y cordial	
			Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad	
				Capacidad para identificar las necesidades del usuario.	

Fuente: Teorías relacionada de la variable

2.3. Población y muestra

Población

La población fue de 48, 988 usuarios externos, que se atendieron hasta el mes de junio en cada una de las áreas. (Essalud II, Tarapoto).

Muestra

De tal manera la muestra está calculada por la formula muestral, por ser una población extensa.

Se tomó en cuenta la siguiente formula estadística

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$
$$= \frac{(48\ 988) (1,96)^2 (0.5) (0.5)}{(48\ 988 - 1) (0.05)^2 + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(48\ 988) (3.8) (0.5) (0.5)}{(48\ 987) (0,0025) + 3,8416 (0,25)}$$

$$n = \frac{(48\ 988) (3.8) (0.25)}{(48\ 987)(0.0025)+ (3.8) (0.25)}$$

$$n = 377$$

Muestreo:

Muestreo No probabilístico, intencional

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

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación se utilizó como técnica de investigación una encuesta, y como instrumento consta de un cuestionario, que permitirá la recolección de la información, suficiente para desarrollo de la variable

I: que es la Calidad de los procesos de atención, la cual será aplicado a los usuarios externos del Hospital ESSALUD II - Tarapoto. Asimismo, para el desarrollo de la variable II, que es Satisfacción del Usuario externo también se utilizará una encuesta, que será aplica a la misma población Colaborador del Hospital ESSALUD II - Tarapoto.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Principalmente la validez ha sido ejecutada a través de expertos, pues una vez creada el cuestionario se identificó a expertos en el tema, de los cuáles nos validaron los instrumentos que han sido empleados en la tesis.

Confiabilidad

La confiabilidad se ha desarrollado a través del Alfa de Cronbach, aplicada estadísticamente en el programa SPSS, donde para la variable calidad de atención toma un valor de 0.886, mientras que para variable satisfacción del usuario externo tiene un valor 0.858, lo cual estos datos hacen que el instrumento sea confiable.

2.5. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó como herramienta el programa de Excell, que nos permitió realizar cuadros estadísticos, para el análisis de correlación se utilizó el Programa SPSS V.22, cuyos resultados nos ayudaran en la discusión.

2.6. Aspectos éticos

Se respetará la opinión de cada uno de los encuestados y sobre todo la privacidad de ellos, protegiendo así la identidad.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de calidad de atención en el hospital EsSalud II - Tarapoto 2016.

Tabla N°2:

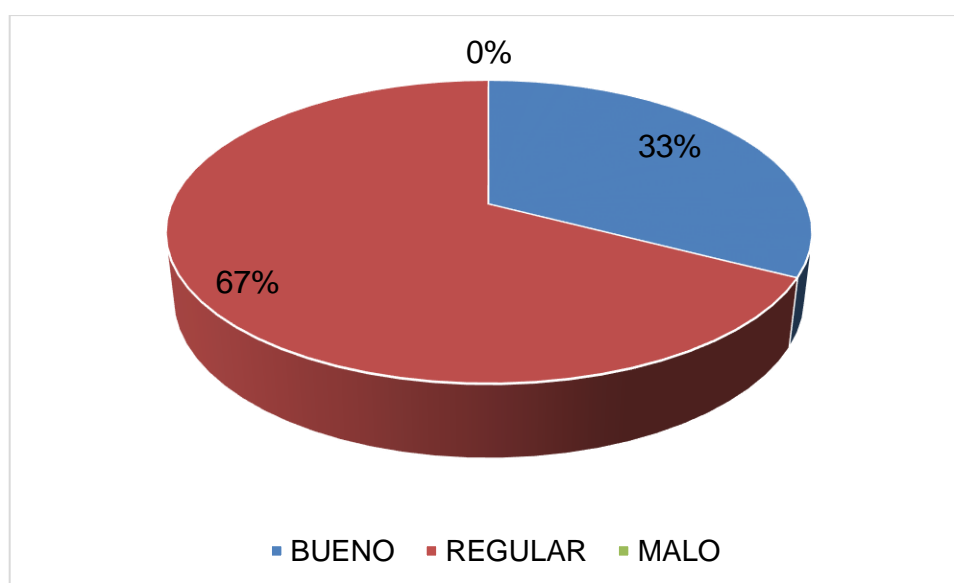
Nivel de calidad de atención en el Hospital Es Salud II - Tarapoto 2016.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO (57 – 93)	123	33%
REGULAR (40 – 56)	254	67%
MALO (23 - 39)	0	0%
TOTAL	377	100%

Fuente: Encuesta de grado de calidad - Elaboración propia – 2016

Gráfico N°1

Nivel de calidad de atención en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016.



Fuente: Tabla N° 1 – Elaboración propia - 2016

Interpretación

Tabla N° 2- Gráfico N° 1. Se muestran los resultados referente al nivel de calidad de atención en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016., cuya calificación es regular en un 67%, es bueno en un 33%, esto es debido a que la calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto u ofrecer un servicio y que estas vayan de acuerdo con el precio, pues

en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejores, y que estas cada vez sean más competitivas. De tal manera que siendo vital, la calidad de atención es en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos, y esta debe ser regulada por alguna entidad para mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia para que los pacientes del establecimiento de salud se sientan satisfechos con el servicio, y no tengan ninguna duda en acudir al centro de salud más cercano.

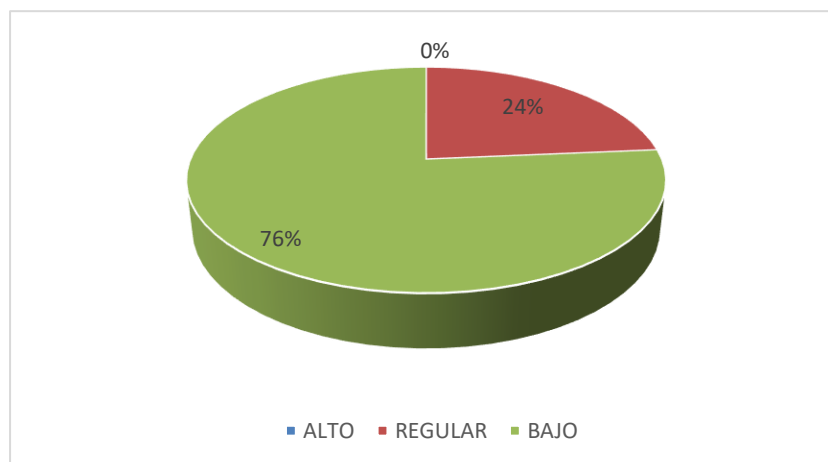
3.2. La satisfacción del usuario externo del hospital EsSalud II - Tarapoto 2016.

Tabla N°3
Satisfacción del usuario externo del hospital
Es Salud II - Tarapoto 2016.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO (39 – 50)	0	0%
REGULAR (27 – 38)	89	24%
BAJO (15 – 26)	288	76%
TOTAL	377	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario externo
 - Elaboración propia – 2016

Gráfico N°2
Nivel de satisfacción del usuario externo del hospital Es Salud II - Tarapoto 2016.



Fuente: Tabla N° 2 – Elaboración propia - 2016

Interpretación

Tabla N° 3 - Gráfico N° 2. Se muestran los resultados referente a la satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016., los usuarios se encuentran en un nivel alto de satisfacción con un 0%, en un 24% se encuentran satisfechos regularmente y un 76% se encuentran en un nivel bajo satisfechos, la satisfacción es un estado subjetivo por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan, la calidad de atención y la adecuada información que le brindan cuando acude ante una institución para que le brinden servicio de atención ante la Salud, ya que es donde cada persona siente el nivel de satisfacción.

3.3. Relación que existe entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II - Tarapoto 2016.

Antes de realizar el análisis de correlación se procedió a hacer una prueba de normalidad entre las variables y ver la normalidad que existe entre ellos, tal y como se muestra en la Tabla N° 03, que a continuación se muestra

Tabla N°4

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
N		377	377
Parámetros normales ^{a,b}	Media	42.43	29.02
	Desviación estándar	7.652	5.332
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.121	.103
	Positivo	.115	.091
	Negativo	-.121	-.103
Estadístico de prueba		.121	.103
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c	.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Teniendo en cuenta esta prueba de normalidad y viendo que existe normalidad entre las variables se procedió a realizar el análisis de correlación Rho Spearman.

Tabla N° 05

Relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

			CALIDAD DE ATENCIÓN	SATSIFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
Rho de Spearman	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.255**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	377	377
	SATSIFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.255**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	377	377

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

Fuente: Programa de SPSS

Interpretación

En la tabla 5, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es < a 0,05 es decir "0,000"; así mismo se observa que el R de Spearman muestra un valor positivo y de 0,255 lo cual evidencia que existe una la correlación considerable baja, aceptando la Hi que menciona: Existe relación directa y significativa entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto 2016 .y rechazando la hipótesis nula de investigación.

Tabla N° 06: Resumen de contraste de hipótesis

N°	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
01	La distribución de CALIDAD es normal con la media 42.432 y la desviación estándar 7.65	Prueba de Kolmogorov-Sminirnov para una muestra	.000 ¹	Rechace la hipótesis nula
02	La distribución de SATISFACCIÓN es normal con la media 29.021 y la desviación estándar 5.33	Prueba de Kolmogorov-Sminirnov para una muestra	.000 ¹	Rechace la hipótesis nula

Fuente: Programa de SPSS

Interpretación

Como se muestra en la tabla n°6, la prueba de hipótesis indica que se rechace la hipótesis nula y que se acepte la hipótesis alterna, para ambas variables se encuentra como resultado de significancia 0.000 y esto es menor que 0.05, lo cual indica que existe significancia entre las dos variables.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de los procesos de atención en el Hospital EsSalud II – Tarapoto, de acuerdo a los resultados obtenidos vemos que 33% de los procesos para cada uno de los usuarios presenta un nivel bueno, mientras que un 67% presenta un nivel regular, de acuerdo al autor Estrada (2007), nos menciona que al hablar de calidad al tipo de atención que brinda los centros de salud a los usuarios, ya que ante todo facilita y permite brindar una atención a todos por igual, es más permite expresar la calidad en distintos niveles a la cual se brinda el servicio. Para enfocarnos directamente en la calidad de servicio que los enfermeros brindan a los usuarios, dado a la existencia de una buena calidad de atención y servicio, hace referencia también a la calidad de profesionales con la que está conformado el hospital,

Asimismo, el autor Rondón (2010), destaca la importancia de lograr todos los beneficios posibles de la atención médica, de exponer a los pacientes a los menores riesgos y de considerar el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio; a la vez, la importancia de buscar que esos máximos beneficios se alcancen al menor costo. Por otro lado Susana (2008), menciona que la calidad de atención es básicamente el servicio que se brinda ante la salud de cualquier usuario, siendo así que implica ante todo cumplir con las políticas que cada hospital tiene, tanto en las públicas como en privadas. Por otro lado la calidad de atención en todos los hospitales son evaluados para destacar la forma en la que atienden a los usuarios internos hospitalizados, siendo así que garantiza todo el beneficio y la seguridad, brindando confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona.

Es muy importante mencionar al autor principal de la variable en estudio que es Urriago (2007), donde nos hace mención que importante estudiar la calidad de la atención en sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es por eso el hecho de que exista un abordaje hegemónico sobre la calidad (como atributo de un producto o servicio ofrecido por un proveedor a un cliente, paradigma que recoge y se nutre de la experiencia industrial/manufacturera llevada al ámbito de la oferta de servicios) no descarta la presencia de otros abordajes conceptuales, de

otras prácticas y representaciones sobre el tema, como parte de un proceso dinámico de expresiones de la diversidad social.

Estos resultados se pueden comparar con la investigación que realizó González y Fernández (2010), en la presente investigación se observó un problema latente en la atención a los pacientes, por lo cual estos se sentían insatisfechos con el servicio de los enfermeros, realizando constantes quejas, ante ello. Es así que tras la problemática observada se pretendió conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, con relación a la calidad de atención que ofrece el Hospital distrital. Entonces para el desarrollo de la investigación se estableció materiales y métodos de estudio cuantitativos, siendo esta también descriptiva correlacional, pues se describirá como evaluar la satisfacción del paciente, para finalmente determinar qué relación existe con la calidad de servicio ofrecida por los enfermeros. Finalmente los resultados resaltaron que existe una alta satisfacción de los pacientes, ya que la comunicación entre los enfermeros y pacientes es la adecuada, de tal manera que también perciben una adecuada limpieza, y una iluminación pertinente en las instalaciones, pero sin embargo índices bajos se ha detectado en el tiempo de espera.

Guacaran y Moniz (2009), nos menciona que la mala calidad de los procesos de atención al cliente impacta directamente en la satisfacción del paciente, por lo que existe muchas veces la negligencia médica, así mismo exigen también que las instalaciones hospitalarias estén en buenas condiciones, pues estas influyen también en la satisfacción del cliente.

Por otro lado en cuanto a los resultados obtenidos del nivel de satisfacción del usuario externo vemos que los usuarios se encuentran regularmente satisfechos en un 24% y un 76% se encuentran en un nivel bajo de satisfacción, puesto que la satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que haya recibido ante el centro de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable, dado a la atención que recibió, los pacientes que son atendidos ya que los

pacientes externos son los que menos pueden dar respuesta ante la atención, es más los clientes internos los que pueden dar a conocer a más detallado el tipo de atención que los enfermeros les brindan allí.

Es importante conocer el nivel de satisfacción e identificar, con qué cantidad y calidad se brinda la información a los pacientes, ya que ante todo se debe considerar que la satisfacción es el término, lo cual es deseable, dado a que muchos profesionales enfermeros y médicos no tienen la paciencia suficiente ante los pacientes, ya que es notorio la imagen que da cada profesional, y la imagen del hospital en la cual trabaja, ya que está creando un grado de satisfacción, tanto en la atención que brinda como en la educación con la que ha obtenido ante su carrera profesional. “La satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar”, tal como menciona Gonzales (2006), es muy importante destacar que para medir la satisfacción del usuario externo según Jiménez (2006), la calidad de atención es la razón por el cual se comenten gran cantidad de deficiencias que generan insatisfacción del usuario, es por ello que es necesario estudiar la comunicación, clima de confianza, actitud profesional, percepción del paciente de su individualidad y sobre todo de su competencia técnica.

De acuerdo a Altamirano y Chávez (2012), menciona que entre sus conclusiones menciona que la calidad de cuidado de enfermería del hospital MINSA, se encuentra en óptimas condiciones, además los pacientes se sienten satisfechos con el servicio brindado en un 56% , solo se aprecia este porcentaje de satisfacción en la atención al adulto mayor pues en las otras especialidades y áreas sucede todo lo contrario, en pocas palabras se deduce que entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario adulto mayor existe una amplia relación pues al haber una buena atención al usuario este se sentirá aun más satisfecho en el servicio de medicina.

López y Rodríguez (2012), de los resultados obtenidos en el hospital MINSA, determino que existe un alto porcentaje de satisfacción por parte del adulto

mayor en relación a la calidad de atención recibida por parte de los enfermeros de medicina, pues estos les brindan un trato amable y Cortez, brindándoles toda la información de manera precisa y entendible.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Mediante la prueba de Rho Spearman se ha podido constatar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, debido a que el valor de p es de 0.255 lo cual indica que es un valor positivo y el nivel de significancia es de 0.000, este resultado es menor que 0.05 dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna.

- 5.2.** El nivel de la calidad de atención en el hospital EsSalud II – Tarapoto, de los usuarios se encuentran en un nivel bueno con un 33%, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 67%.

- 5.3.** Los usuarios externos del hospital EsSalud II – Tarapoto, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo en un 76%, mientras que un 24% se encuentran regularmente satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A los responsables del área de Planificación y Recursos Médicos, elaborar un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción del usuario externo en Hospital Es Salud II – Tarapoto, esto contribuirá a estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo, para el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención.

- 6.2.** A los directivos de la institución, implementar acciones de mejora en los procesos de atención que reporta usuarios insatisfechos.

- 6.3.** A los directivos realizar una evaluación periódica de la satisfacción de nuestros usuarios externos, a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.

VII. REFERENCIAS

- Alquipa, A. (2004). Calidad de atención de enfermería según opinión de pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEM, Lima, 2003. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aiquipa_ma/aiquipa_ma.pdf.
- Altamirano, N., & Chávez, J. C. (2012). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011. Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martín - Facultad Ciencias de la Salud. (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú.
- Aragón, A. (2015). Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2015 . Juliaca - Perú: Universidad Peruana Unión - Facultad de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Juliaca. Perú.
- Bernal, K. (2013). Opinión de los familiares del paciente pediátrico oncológico sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de quimioterapia ambulatoria en el instituto nacional de enfermedades neoplasias. Obtenido de Universidad nacional mayor de san marcos: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2997/1/Bernal_Santillan_Karina_Nora_2013.pdf
- Borré, Y. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Barranquilla - Colombia: Universidad Nacional de Colombia - Facultad de Enfermería, (Tesis de pregrado). Barranquilla. Colombia.
- Capurro, M. (2010). Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba - Facultad de Ciencias Médicas.

- Estrada, W. (2007). *SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.
- Garcia, L. (2013). *Percepcion y expectativas de la calidad de la atencion de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa - Chorrillos en el periodo Febrero - Mayo 2013*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma, (Tesis de maestría). Lima. Perú. http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf.
- Gonzales B, M. (2006). *Valoracion clinica en eñ paciente con cancer*. España: editorial- Panamericana.
- González, E., Fernández, F., Vargas, E., & Ramírez, L. (2010). *Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú*. Minga Guazú: Universidad Nacional del Este - Facultad de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Minga. Guazú
- Guacaran, M. A., & Moniz, C. A. (2009). *Calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, Hospital “Ruiz Y Páez”, Ciudad Bolívar, Mayo – Junio 2009*. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Ciudad de Bolívar.
- Guevara y Campos (2013). *Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II - 2 Tarapoto. Abril - julio del 2013*. Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martín - Facultad de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú.
- Heinz. (2000). *Calidad de vida en los trastornos mentales*. España: editorial- Prited in Spain.
- Huaman, S. (2014). *Percepcion de la calidad de atencion en el servicio de emergencia del hospital general I jose soto cadenillas, Chota,*

Setiembre 2014, (Tesis de pregrado). Chota. Cajamarca. Obtenido de <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-guia>.

Huaynate, E. (2013). Percepcion del paciente post operado de catarata sobre la calidad de atencion de enfermeria en el hospital de solidaridad sede CAMANA Lima - Peru 2013, (Tesis de pregrado). Lima. Perú. Obtenido de <http://es.slideshare.net/miamorgaby/tesis-susy>.

Jimenez T, V. (2006). Clidad Farmacoterapéutica. España: Editorial-publicacions de la universitat de Valencia.

López y Rodríguez (2012). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo junio - julio 2012. Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martin - Facultad de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú.

Ninamango, W. (2014). "Percepcion de la cailidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014". Obtenido de Universidad Nacional de San Marcos, (Tesis de maestría). Lima. Perú. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf.

Parra, G. B., & Gonzabay, J. d. (2012). Calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del hospital "Dr. Rafael Serrano López" La Libertad 2011 – 2012. La Libertad - Ecuador: Universidad Peninsula de Santa Elena - Faculatad de Ciencias Sociales y de la Salud, (Tesis de maestría). Ecuador.

Podesta, E. (2012). determinacion de la calidad de atencion en los pacientes quirurgicos referidos al hospital essalud vitarte. Obtenido de Universidad nacional mayor de san marcos:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta
gl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf).

Rodriguez. (2006). Atencion auxiliar en la hospitalizacion del paciente.
España: MAD S.L.

Rojas G, E. (2000). El usuario de la Informacion. Brasil.

Rondón, A. M. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud .

Susana L, I. S. (2008). Salud reproductiva y condiciones de vida en mexico.
Mexico.

Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE.

Veliz, M. (2013). "calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmision sexual (cerits) de la disa ii lima sur". Obtenido de pontificia universidad catolica del peru, (Tesis de pregrado). Lima. Perú.
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/
VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECCIONES.pdf?
sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECCIONES.pdf?sequence=1)

ANEXOS

Anexo n.º 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016.
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	En la región San Martín, y en especial en la ciudad de Tarapoto, se observa que las atenciones hospitalarias se realizan en cinco zonas por separado, en los distritos de La Banda de Shilcayo, Morales y Tarapoto; de tal manera que no se rige por un solo mando para poder brindar un servicio de calidad. En el hospital Essaud de la ciudad de Tarapoto se han presentado diferentes quejas de los pacientes que padecen de diabetes, y eso se debe a que denuncian maltratos y mala atención por parte de los médicos y enfermeros que se encuentran a cargo de la dicha especialidad, así mismo cada vez que asisten a las citas pautadas no encuentran personal para que los atiendan, además los trasladan de un lugar a otro haciéndolos perder el tiempo, o muchas veces no son atendidos por falta de sistema lo que impide ser atendidos adecuadamente y los pacientes regresan a sus hogares.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación entre el grado de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	- ¿Cuál es el grado de calidad de atención al cliente del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016?
HIPÓTESIS GENERAL	H0: Existe relación directa y significativa entre el grado de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016. H1: No existe relación directa y significativa entre el grado de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016.
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Hi: El grado de calidad de atención al cliente del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto - 2016, es buena. Ho: El grado de calidad de atención al cliente del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016, no es buena. H1: El nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016, es siempre satisfecha. H2: El nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016, nunca es satisfecha.
OBJETIVO GENERAL	Conocer la relación entre el grado de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el grado de calidad de atención en el hospital EsSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016. • Identificar el nivel la satisfacción del usuario externo del hospital EsSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016.
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>se empleó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p> <p align="center">Dónde</p> <p align="center">M: Usuarios del Hospital ESSALUD II - Tarapoto, 2016.</p>

	V₁ : Calidad de atención V₂ : Satisfacción del Usuario externo R : Relacion																																				
POBLACIÓN Y MUESTRA	Población : La población está conformada por 48, 988 usuarios externos, que se atendieron hasta el mes de junio en cada una de las áreas. (Essalud Tarapoto). Muestra : De acuerdo a la fórmula aplicada se obtiene los siguientes resultados, que equivale a 377 usuarios externos del Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016.. Muestreo : Muestreo No probabilístico, intencional																																				
VARIABLES DE ESTUDIO	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1: Grado de calidad de los procesos de atención.</p> <p>Definición Conceptual La calidad es el proceso que en la cual se brinda una atención al cliente, ya que es brindar un servicio de calidad.</p> <p>Definición operacional Cualquier institución debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable 1:</th> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">CALIDAD DE ATENCION</td> <td rowspan="2">Elementos tangibles</td> <td>Estado físico de instalaciones</td> </tr> <tr> <td>Limpieza de las instalaciones y elementos físicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Oportunidad de la atención de urgencias</td> </tr> <tr> <td>Continuidad y orden lógico en la atención</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Sencillez de los trámites para la atención</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad en la asignación de citas médica</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza transmitida por empleados</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Amabilidad en el trato</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para medir la variable “Grado de calidad de los procesos de atención se empleó una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Buena, mala y regular.</p> <p style="text-align: center;">VARIABLE 2: Satisfacción del usuario externo.</p> <p>Definición Conceptual Es la percepción que tiene el usuario de la atención brindada por la institución, para el logro del a satisfacción el usuario deberá sentirse cómodo y contento con el servicio percibido.</p> <p>Definición operacional La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los Valores y expectativas del mismo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable 2:</th> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</td> <td rowspan="3">Comunicación</td> <td>Explicaciones claras</td> </tr> <tr> <td>Intimidad en la conversación</td> </tr> <tr> <td>Escucha con interés</td> </tr> <tr> <td>Clima Confianza</td> <td>Capacidad de discutir problemas personales</td> </tr> <tr> <td>Actitud Profesional</td> <td>Adopta un papel dominante</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Percepción del paciente de su individualidad</td> <td>Respeto mutuo</td> </tr> <tr> <td>respeto al orden de llegada</td> </tr> <tr> <td>Trato amable y cordial</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Competencia Técnica</td> <td>Conocimientos propios de su especialidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad para identificar las necesidades del usuario.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para medir la variable “Nivel de Satisfacción del usuario externo” se empleó una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: siempre, algunas veces y nunca.</p>	Variable 1:	DIMENSIONES	INDICADORES	CALIDAD DE ATENCION	Elementos tangibles	Estado físico de instalaciones	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	Continuidad y orden lógico en la atención	Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención	Oportunidad en la asignación de citas médica	Seguridad	Confianza transmitida por empleados	Empatía	Amabilidad en el trato	Variable 2:	DIMENSIONES	INDICADORES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Comunicación	Explicaciones claras	Intimidad en la conversación	Escucha con interés	Clima Confianza	Capacidad de discutir problemas personales	Actitud Profesional	Adopta un papel dominante	Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo	respeto al orden de llegada	Trato amable y cordial	Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad	Capacidad para identificar las necesidades del usuario.
Variable 1:	DIMENSIONES	INDICADORES																																			
CALIDAD DE ATENCION	Elementos tangibles	Estado físico de instalaciones																																			
		Limpieza de las instalaciones y elementos físicos																																			
	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias																																			
		Continuidad y orden lógico en la atención																																			
	Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención																																			
		Oportunidad en la asignación de citas médica																																			
Seguridad	Confianza transmitida por empleados																																				
Empatía	Amabilidad en el trato																																				
Variable 2:	DIMENSIONES	INDICADORES																																			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Comunicación	Explicaciones claras																																			
		Intimidad en la conversación																																			
		Escucha con interés																																			
	Clima Confianza	Capacidad de discutir problemas personales																																			
	Actitud Profesional	Adopta un papel dominante																																			
	Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo																																			
		respeto al orden de llegada																																			
		Trato amable y cordial																																			
	Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad																																			
		Capacidad para identificar las necesidades del usuario.																																			

Anexo n.º 02: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable “calidad de procesos de atención”

Bueno 1 Malo 2 Regular 3

Dimensiones	Ítems	1	2	3
		Estado físico de instalaciones		
Elementos tangibles	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos			
	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
	Presentación personal de enfermeros			
	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
	Comodidad de camas y silletería			
	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias			
	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?			
	Continuidad y orden lógico en la atención:			
	¿Cómo es la atención en el hospital?			
	Interés en la resolución de problemas de los usuarios			
	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
	Cuidado en el registro de información de los usuarios:			
	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención:			
	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			
	Oportunidad en la asignación de citas médicas:			
	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
	Disposición para atender preguntas:			
	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
	Agilidad del trabajo para atención más pronta:			
	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
	Cooperación entre funcionarios:			
	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos:			
	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
Seguridad	Confianza transmitida por empleados:			
	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			

	Recibimiento de los medicamentos adecuados:			
	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
	Ubicación apropiada del usuario:			
	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
	Idoneidad del personal de salud:			
	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
	Cumplimiento de medidas de seguridad:			
	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
Empatía	Amabilidad en el trato:			
	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital II de la ciudad de Tarapoto?			
	Atención individualizada al usuario:			
	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
	Conveniencia de horarios de atención:			
	¿Los horarios de atención son?			
	Claridad en orientaciones brindadas al usuario:			
	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
Comprensión de las necesidades:				
¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?				

Cuestionario para medir la variable “Satisfacción del usuario externo

Calificación	Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Dimensiones	ITEM	1	2	3	4	5
Comunicación	¿Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?					
	¿Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente?					
	Intimidad en la conversación					
	¿Ud. considera que el personal es discreto con relación a su salud?					
	Escucha con interés					
Clima Confianza	¿Cree Ud., que el personal del Hospital escucha atentamente sus dudas?					
	Capacidad de discutir problemas personales					
Actitud Profesional	¿Para Ud. el personal que lo atiende es confiable como para contarle sucesos personales?					
	Adopta un papel dominante					
	¿Cree Ud. que el personal lo atiende de manera prepotente?					
Percepción del paciente de su individualidad	¿Ud., ha recibido maltratos verbales del personal médico del Hospital?					
	Respeto mutuo					
	¿Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?					
	¿Cree Ud. que el personal se dirige a su persona con respeto?					
	Respeto al orden de llegada					
	¿Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios?					
	¿Considera que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?					
	Trato amable y cordial					
	¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés?					
	¿Cree Ud. que el personal es tolerante con los diferentes usuarios?					
Competencia Técnica	¿Considera que el personal trata con empatía a los usuarios?					
	Conocimientos propios de su especialidad					
	¿Considera que el enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?					
	Capacidad para identificar las necesidades del usuario					
	¿Cree Ud. que el enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo n° 03; Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo.

Institución donde labora : Docente – Universidad César Vallejo

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL ESSALUD II- TARAPOTO

Autora del instrumento : BR. REINALDO RUIZ PINCHI

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
 EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Essalud II – de Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de					X

	manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.										
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción								X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente al grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Essalud II – 2 - de Tarapoto.								X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.								X		
METODOLÓGICA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.								X		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado								X		
SUBTOTAL										12	35
TOTAL										47	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

MEDIO DE VALORACIÓN: () puntos Excelente (47)

Tarapoto, Agosto del 2016


 Kieffer S. Bazan Vargas
 JEFE
 Unidad de Inteligencia Sanitaria
 Red Asistencial Moyobamba
 Essalud

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Navarro Barrera Yolanda*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Ta*
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta*
 Autora del instrumento : *Dr. Reinaldo Ruiz Pinchi*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						49

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El instrumento es consistente y presenta coherencia con los indicadores y dimensiones se procede a su aplicación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (49 puntos):

Tarapoto, Octubre del 2016



 Dra. Yolanda Navarro Barrera
 COP. 11750

Apellidos y Nombre:
DNI N°

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Muñoz Delgado Victor Hugo
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento motivo de evaluación : Encuesta
 Autora del instrumento : Br. Rinaldo Ruiz Pindhi.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						48

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento presenta consistencia con las variables, dimensiones e indicadores, aprobe a su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (48 puntos):

Tarapoto, Octubre del 2016


 Dr. Victor Hugo Muñoz Delgado
 Psicólogo

Apellidos y Nombre:
DNI N°

Anexo n.º 04: Confiabilidad por el alfa de Cronbach

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Prueba de confiabilidad del instrumento de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.886	24

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	41.600	45.000	.339	.885
P2	41.840	46.140	.242	.887
P3	41.760	44.690	.469	.882
P4	41.760	44.690	.469	.882
P5	41.800	44.667	.465	.882
P6	41.560	47.173	.095	.890
P7	41.600	46.583	.218	.887
P8	41.520	45.093	.359	.884
P9	41.440	43.007	.632	.877
P10	41.440	41.673	.725	.874
P11	41.600	46.583	.218	.887
P12	41.520	45.093	.359	.884
P13	41.440	43.007	.632	.877
P14	41.800	44.667	.465	.882
P15	41.560	47.173	.095	.890
P16	41.600	46.583	.218	.887
P17	41.440	42.423	.628	.877
P18	41.400	43.833	.478	.881
P19	41.440	43.507	.664	.877
P20	41.440	41.757	.714	.874
P21	41.440	43.507	.664	.877
P22	41.440	41.757	.714	.874
P23	41.440	42.423	.628	.877
P24	41.400	43.833	.478	.881

Prueba de confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	16

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	27.240	22.523	.534	.848
P2	27.280	22.627	.503	.849
P3	27.040	25.040	.003	.870
P4	27.080	24.993	.028	.868
P5	27.000	24.083	.169	.865
P6	26.920	22.077	.541	.847
P7	26.920	20.993	.665	.840
P8	26.920	21.910	.683	.841
P9	26.920	20.577	.744	.835
P10	26.920	20.993	.665	.840
P11	26.880	21.943	.522	.848
P12	26.920	21.910	.683	.841
P13	26.920	20.577	.744	.835
P14	27.080	22.910	.357	.857
P15	27.320	23.560	.300	.858
P16	27.240	22.523	.534	.848

Anexo n.º 05: Autorización para aplicar el instrumento



CONSTANCLA

La Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo –
Filial Tarapoto

HACEN CONSTAR QUE:

RUIZ PINCHI REINALDO estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud - Tarapoto** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, efectivamente ha aplicado el instrumento de investigación en el Hospital Es salud-Tarapoto.

Verificación que se realizó frente a la negación de otorgarle la presente por cambio de autoridad.

Se expide la presente constancia a la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, Agosto del 2016



Dra. Orfelina Valera Vega
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – TARAPOTO

CAMPUS TARAPOTO
Carretera Marginal Norte
Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5.
Tel.: (042) 524 280 Anx.: 3100.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe