



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Trato digno y satisfacción del usuario externo de
psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita,
2018**

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

AUTOR:

Br. José David Chieng Duran

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

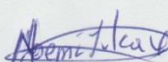
Código : F07-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don José David Chieng Duran, cuyo título es: "Trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita 2018".
 Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 Dieciocho.

Lima, San Juan de Lurigancho 16 de agosto del 2018



 Dra. Dora Ponce Yactayo
 PRESIDENTE



 Mgtr. Noemí Julca Vera
 SECRETARIO



 Dr. Hugo Ricardo Prado López.
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Con mucho amor a mi adorada esposa Rosa Cueva Vera por su paciencia, apoyo, comprensión y la impulsadora de mis estudios en la Maestría.

Y a mis hijas Carmen Rosa, Ana Isabel y Rosa Angélica por ser la motivación para mi vida y el deseo de superación constante.

Y a mi nieta Mía Alessandra que se fue tempranamente y que desde el Cielo nos cuida como un angelito de Dios.

Agradecimiento

Mi profunda gratitud a Dios por ser la fuente de inspiración, a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de los estudios, a mis profesores de la Maestría y a mi asesor el Dr. Hugo Ricardo Prado López por sus consejos.

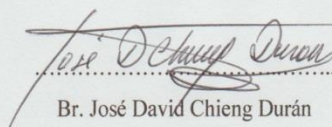
Declaratoria de Autenticidad

Yo, José David Chieng Duran, estudiante de la Maestría de Gestión de la Salud de la Unidad de Posgrado de la Institución Universitaria César Vallejo, sede/filial Lima Este; afirmo que el producto académico titulado "Trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018", presentado para la obtención del grado académico profesional de Maestro en Gestión de Servicios de Salud ha sido realizado por mi persona.

Por ello, afirmo lo siguiente:

- Hago referencia de todos los documentos empleados en el actual trabajo de investigación, identificando toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he usado otra fuente distinta de aquellas deliberadamente señaladas en este trabajo.
- Este estudio de investigación no ha sido anticipadamente mostrado completa ni parcialmente para la consecución de otro grado académico o título profesional.
- Me someto a que mi estudio puede ser comprobado electrónicamente en averiguación de plagios.
- Si se hallara aprovechamiento de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su origen o creador, me someto a los castigos que señala el método disciplinario.

Lima, 10 de agosto de 2018



Br. José David Chieng Durán

DNI 06980185

Presentación

Respetables participantes del jurado, les presento la investigación intitulada “Trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018”, cuyo objetivo fue establecer la conexión existente entre el trato digno y la complacencia del usufructuario externo de psiquiatría del Nosocomio Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

La población del estudio fue constituida por una muestra significativa de los usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, aplicando dos tipos de instrumentos para la valoración del trato digno y complacencia del usufructuario, los mismos que fueron validados por juicio de expertos en el tema.

El presente estudio de tesis se ha estructurado en siete apartados:

En el primero, se da el preámbulo que comprende, la existencia problemática, quehaceres previos, teorías vinculadas al tema, la enunciación del problema, la defensa del ensayo, la conjetura y los fines generales y específicos.

En el segundo, el marco metodológico en el cual se presentan el esquema de indagación, las variantes, la elaboración de las variantes, la población y porción representativa, los procedimientos y herramientas de acopio de datos y los sistemas de descomposición de elementos y los factores éticos.

En el tercer apartado productos.

Cuarto apartado debate.

Quinto apartado deducciones.

Sexto apartado sugerencias

Séptimo apartado menciones de autores / obras y

Octavo apartado los agregados.

Cumpliendo con la normatividad de la institución universitaria Cesar Vallejo para conseguir el nivel académico de Maestro en Gestión de Salud, Sres. Jurados que esta investigación cumpla con lo planteado y ustedes den su venia y aprobación.

El Autor

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.4. Formulación del Problema:.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos.....	36
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de investigación.....	38
Tipo de estudio	38
Diseño	39
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	44
2.5. Método de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos.....	47
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	88

Anexo 2: Instrumentos de recojo de información.....	90
Anexo 3: Consentimiento Informado para Participantes de Investigación	92
Anexo 4: Juicio de Experto	93
Anexo 5: Autorización del hospital	97
Anexo 6: Fiabilidad Prueba piloto	98
Anexo 7: Base de Datos	100
Anexo 8: Artículo científico	102

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable (1) Trato digno	40
Tabla 2	Operacionalización de la Variable (2) Satisfacción del usuario externo	41
Tabla 3	Validación por juicio de experto	44
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad de la variable trato digno	45
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario externo	45
Tabla 6	Regularidades de Trato digno.....	50
Tabla 7	Frecuencias de la fiabilidad.....	51
Tabla 8	Frecuencias de capacidad de respuesta	52
Tabla 9	Frecuencias de la seguridad.....	53
Tabla 10	Frecuencias de la empatía	54
Tabla 11	Frecuencias de elementos intangibles	55
Tabla 12	Frecuencias de complacencia del usufructuario externo.....	56
Tabla 13	Prueba de Normalidad K-S	57
Tabla 14	V1: Trato digno*V2: complacencia del usufructuario externo tabulación cruzada	58
Tabla 15	D1: Fiabilidad*V2: complacencia del usufructuario externo tabulación cruzada	59
Tabla 16	D2: Capacidad de respuesta*V2: complacencia del usufructuario externo tabulación cruzada	60
Tabla 17	D3: Seguridad*V2: complacencia del usufructuario externo tabulación cruzada	61
Tabla 18	D4: Empatía*V2: complacencia del usufructuario externo tabulación cruzada	63
Tabla 19	D5: Elementos tangibles*V2: complacencia del usufructuario externo tabulación cruzada	64
Tabla 20	Correlación entre el trato digno y la complacencia del usufructuario externo.	65
Tabla 21	Correlaciones entre la fiabilidad y la complacencia del usufructuario externo	66
Tabla 22	Correlaciones entre la capacidad de respuesta y la complacencia del usufructuario.....	67

Tabla 23	Correlaciones entre la seguridad y la complacencia del usufructuario externo	68
Tabla 24	Correlaciones entre la empatía y la complacencia del usufructuario externo ..	69
Tabla 25	Correlaciones entre los elementos tangibles y la complacencia del usufructuario externo	70

Lista de figuras

Figura 1: Trato digno	50
Figura 2: Fiabilidad.....	51
Figura 3: Capacidad de respuesta	52
Figura 4: Seguridad.....	53
Figura 5: Empatía.....	54
Figura 6: Elementos tangibles	55
Figura 7: Complacencia del usufructuario externo.....	56
Figura 8: V1: Trato digno*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada.....	58
Figura 9: D1: Fiabilidad*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada	59
Figura 10: D2: Capacidad de respuesta*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada.....	61
Figura 11: D3: Seguridad*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada	62
Figura 12: D4: Empatía*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada.....	63
Figura 13: D5: Elementos tangibles*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada.....	64

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

En cuanto a la metodología, esta investigación se desarrolló respetando todo el proceso del enfoque cuantitativo, manejo del diseño no experimental, el método fue el hipotético - deductivo, tipo de estudio descriptivo correlacional de corte transversal.

La población del estudio fue constituida por los usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018 en un total de 657, de donde se tomó una muestra significativa de 234 pacientes a través del muestreo probabilístico al 95%. Para recolección de datos se utilizó la técnica denominada encuesta; y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios con escalamiento Likert, validados oportunamente y con una fiabilidad muy alta a través de la prueba piloto con el Alfa de Cronbach.

Los resultados han evidenciado que, el trato digno al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, es para el 9,9% “deficiente”, el 45,3%, “regular” y el 44,9%, “eficiente”; y sobre la satisfacción del usuario externo de psiquiatría, manifestaron: el 39,9% “regularmente satisfechos”, el 55,1%, “satisfechos” y el 4,9%, “muy satisfechos”.

Las conclusiones fueron los hallazgos de una correlación positiva alta y significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,870**; es decir, el índice de correlación fue al 87.0%. Confirmándose a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: Trato digno, capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción de usuario, empatía.

ABSTRACT

The objective of this research was the relationship between dignified treatment and satisfaction of the external user of psychiatry at the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018.

Regarding the methodology, this research was developed respecting the whole process of the quantitative approach, non - experimental design management, the method was the hypothetical - deductive, descriptive type of cross - sectional correlational study.

The population of the study was constituted by the external users of psychiatry of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018 in a total of 657, from which a significant sample of 234 patients was taken through 95% probabilistic sampling. For data collection the technique called survey was used; and the instruments used were questionnaires with Likert scaling, validated in a timely manner and with a very high reliability through the pilot test with Cronbach's Alpha.

The results have shown that the dignified treatment of the external user of psychiatry at the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018, is for 9.9% "deficient", 45.3%, "regular" and 44.9%, "efficient"; and on the satisfaction of the external user of psychiatry, they stated: 39.9% "regularly satisfied", 55.1%, "satisfied" and 4.9%, "very satisfied".

The conclusions were the findings of a high and significant positive correlation between the dignified treatment and the satisfaction of the external user of psychiatry of the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018, being the Rho of 0.870 **; that is, the correlation index was 87.0%. Confirming to greater dignified treatment, greater satisfaction of the external user.

Key words: Decent treatment, responsiveness, security, user satisfaction, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud en su formación afirma: todo ser humano posee la prerrogativa a la máxima escala de salubridad realizable y ha inscrito la dimensión de atención como un propósito del máximo plan de sanidad para todos. En el que se tiene en cuenta la captación y complacencia de los usuarios.

Debido a lo anterior es que incrementa valor la atención humanitaria e integral que logre obtener esa dimensión de prestación a los que consultan en las instituciones de salud.

Diferentes investigaciones, a lo largo del tiempo han manifestado la trascendencia del trato humanizado brindado por el personal de salud a los usuarios, como un elemento importante para el desarrollo de recuperación, del usuario y su familia.

La calidez que se brinda con la atención en salud a todos los pacientes debe reflejarse en los estados de ánimo de las personas, tanto del que entrega el servicio como del que lo recibe: en ese sentido, los profesionales involucrados deben tener la predisposición humana de servicio y la técnica y científica. Este acto de predisposición generará satisfacción y bienestar en los pacientes.

Por su parte el Ministerio de Salud (MINSa, 2009) en la RM N° 727 – 2009 / MINSa hace mención de la Sexta Política y dice:

Las organizaciones que brindan cuidados de salud, disponen y lideran las maniobras de aplicación de la política nacional de calidad, a través de métodos y transformaciones organizacionales dirigidos al crecimiento de una educación concentrada en las personas y que hace de la promoción continua su ocupación principal.

El Ministerio de Salud (MINSa, 2012) en la resolución ministerial N° 095 – 2012 / MINSa señaló: “Favorecer e implementar programas de mejora de todo el sistema de salud del país utilizando los recursos tecnológicos disponibles, a fin de hacer una gestión eficiente para la atención a todos los usuarios” (párrafo sexto)

Estas Normas regulan la intención de brindar un trato digno o de calidad al usuario externo; pero en el contexto de necesidad real de servicio, se presentan las limitaciones del caso.

El Hospital Hermilio Valdizan es una institución perteneciente al ministerio de salud, abrió sus puertas como un centro especializado en la atención de pacientes psiquiátricos recuperables el 09 de setiembre de 1961 siendo su líder desde su fundación el Dr. Humberto Rotondo Grimaldi hasta 1985. La filosofía que desarrollo esta institución fue la de comunidad terapéutica de puertas abiertas donde se acentuaba la participación activa del paciente en su tratamiento y rehabilitación así como un trato horizontal entre el personal que trabajaba en el nosocomio y el paciente y familia, con una visión humanística y orientación biopsicosocial que llevo a esta institución a ser reconocida como un centro de atención referencial a nivel nacional e internacional, formadora de especialistas psiquiatras y centro de docencia pre y post grado en salud mental y psiquiatría de universidades como San Marcos, Ricardo Palma, San Juan Bautista y otras. En el área de consulta externa es **(que es el servicio que concentra la mayor cantidad de atenciones que realiza el Hospital)** se buscó como objetivo que el paciente sea atendido en forma óptima y reciba los diversos recursos de la atención integral de salud, sin embargo buscando el liderazgo en la atención psiquiátrica nos hallamos con las limitaciones de infraestructura, equipos, personal y presupuestarias del Estado para dar una oferta amplia a la demanda que se incrementa día a día.

Siendo su área de atención el Cono Este de Lima (El Agustino, Santa Anita, La Molina ,Ate, Chaclacayo , Chosica) recibió la orden de atender a San Juan de Lurigancho con una población que supera el millón y medio de habitantes lo c cual genera una demanda enorme e insatisfecha a pesar de los esfuerzos de la institución,(si bien nuestra unidad de calidad despliega sus mejores esfuerzos en mejorar la atención de los usuarios), a raíz de ello y a pesar de la existencia del Seguro Integral de Salud , los problemas de atención ambulatoria se han agudizado como : demoras en las citas de atención, colas de espera para atender a pacientes nuevos, quejas de maltrato en la atención por parte del personal dela institución, problemas de abastecimiento de medicinas, falta de especialistas para la atención ambulatoria que conllevan insatisfacción del usuario . Paralelamente siendo la patología mental vista en forma prejuiciosa por nuestra sociedad, que origina rechazo, aislamiento y segregación social, nuestros pacientes vienen con historias de

maltrato y discriminación social de sus comunidades, deterioros a nivel laboral, social y personal. Nuestra institución prioriza la necesidad del trato humanizado, sin embargo no siempre se cumple esto y se hallan quejas de maltrato de pacientes y familiares en nuestro hospital, conociendo que la atención del paciente conlleva no solo la preocupación por la patología mental emergente sino también la necesidad de atender a sus necesidades emocionales y sociales es que el trato digno se expresa como una necesidad en la búsqueda de recuperar la dignidad perdida y esto a su vez a lograr la satisfacción de nuestros pacientes. Por ello la motivación del presente estudio es evaluar cómo se desarrolla el trato digno de nuestros pacientes y si satisface sus necesidades de atención.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Al respecto, López (2017), realizó la tesis titulada: *Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización Semi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños*. Cuyo propósito fue estimar la percepción de los pacientes en relación al trato digno brindado por enfermería en Hospitalización. En cuanto a la metodología, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal con una población de 240 usuarios hospitalizados en el mes de abril a través de una porción de 120 usuarios. Se usó una encuesta auto aplicable. Los resultados fueron: el 85% sabe el concepto de atención digna, así como el de sus compromisos y derechos como pacientes, el 15% lo aprendió en la institución, el 36% halló la atención digna brindada por la enfermera como “Muy Bueno”. De las pautas evaluadas del indicativo atención digna fue 99 %, “la enfermera le informa las acciones que le va a hacer y en 98% “la enfermera lo cumplimenta amablemente”. El 97% “Respeto su intimidad y/o pudor. “La enfermera lo llama por su renombre con 95% las valoraciones menos percibidas con 86%. Se muestra delante de usted, le informa a usted y su familia las atenciones correspondientes a su cuadro clínico en un 78%. Concluye señalando que la observación del usufructuario es rectamente proporcional con la atención digna que le dan, o sea, se mostrara contento con el servicio, mientras el personal le de atenciones con calidad, respete su dignidad y sus derechos como paciente.

Por su parte, Benjamín (2013), realizó la investigación denominada: *Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl*. La finalidad fue evaluar la estimación de la calidad en la atención de los usufructuarios externos. En relación a la metodología esta investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal, determinando un universo de 600 usuarios externos que se presentaron en el mes de investigación, la muestra fue de 245. Los resultados fueron: el 43% informo que fue atendido entre 15 a 30 minutos, el 35% entre 31 a 60 minutos, mientras que el 11% espero más de 60 minutos y el 11% restante espero menos de 15 minutos. Para el 48% de los usufructuarios el tiempo de permanencia para ser atendido fue enorme, mientras que el 36% informo que fue un adecuado tiempo y el 16% informo que su tiempo de espera había sido corto. Las conclusiones fueron: en global, la mayor proporción de usufructuarios expreso sentirse complacido con las atenciones que ofrece el servicio y que piensan recomendar este hospital como su institución preferida, lo cual indica que la calidad del servicio que se brinda en la consulta externa privada del Hospital Central Managua, es buena.

Finalmente, Fabián (2013), realizó la investigación denominada: *La exposición a los factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente*. El objetivo fue Evaluar los cambios realizados mediante la implementación de un Programa de Prevención y manejo de los factores de riesgo ocupacionales disminuyendo el acercamiento a los factores de amenazas psicosociales e influyendo positivamente en el trato al paciente, el ausentismo y frecuencia de accidentes laborales. En cuanto a la metodología esta investigación se realizó en base a los lineamientos correspondientes a una investigación epidemiológica cuasi-experimental (investigación – acción), la muestra se conformó por un total de 33 trabajadores que laboran en el proceso agregado de valor (área operativa) del Centro de Salud. Las conclusiones fueron: a) Se evidenció un similar porcentaje de usuarios que refieren que la persona que les atendió fue amable; antes de la intervención se reportó un 15% de usuarios que refieren maltrato, después de la intervención existió un descenso a un 12%, valor no muy significativo. b) Los servicios en los que se reportó mayor frecuencia de maltrato antes de la intervención fueron estadística y enfermería, luego de la intervención dichos servicios se mantuvieron con una similar frecuencia de maltrato. c) A partir de la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, no

mejoró el trato del paciente que acudía a la institución de salud; incluso en algunos casos el problema aumentó, aunque este dato numérico no fue estadísticamente significativo.

A nivel nacional

Herrera (2017), realizó tesis titulada: *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima. Universidad César Vallejo. El fin fue relacionar la complacencia del usufructuario externo y la calidad de atención odontológica en una institución de salud. Metodológicamente, el tipo de estudio fue descriptiva correlacionar, de enfoque cuantitativo de esbozo no experimental: transversal. Para ello, la población muestral fue conformado por los usufructuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los productos mostraron que las dos variantes fueron estadísticamente significativas, obteniéndose una frecuencia más elevada de 42.7% de la complacencia por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Esta investigación llegó a la conclusión que hay relación entre el agrado del usufructuario externo y la buena consideración odontológica en el establecimiento de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con $p=0,000<0,05$, con una medida de asociación débil a moderado de $r: 0.406$.

De la misma forma, León (2017), realizó la investigación denominada: *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú*, El objetivo fue estudiar los niveles de agrado o no y clase de atención médica de los usuarios para fortalecer el servicio a todos los pacientes, investigación elaborada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Estudio descriptivo y prospectivo, en 384 atendidos en la consulta externa del Hospital, se utilizó una encuesta con 35 ítems establecidos en tipos de clase de atención médica; mala, regular, buena, excelente y tipos de agrado: satisfecha e insatisfecha, con Alfa de Crombach, $r = 0,899$. Los resultados fueron de clase de atención médica: bueno 48.2%, y excelente 28.6%, coincidiendo con un nivel global de agrado del usuario de 76.8%. Los grados de complacencia de la atención médica según magnitud más frecuentes fueron bueno y excelente: Trato recibido 48.2%, 36,8%; Empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo a

agrado: Trato recibido 85%, Empatía 82.8 %, Información al paciente 80.5% y Confianza 79.6%. Los grados bueno y excelente más se presentaron de tipo de atención médica según especialidad fueron: Pediatría 33.1 %, 60.7%, Psiquiatría 75 %, 15% y Cardiovascular 39%, 51%. Concerniendo a satisfacción: Pediatría 93.8%, Psiquiatría y Cardiovascular con 90 % cada uno. De los usuarios destacan: edad 31 a 49 años con 57 %, sexo femenino 67.9, de zona urbana 90,6%, y de instrucción superior con 68.2%.

Finalmente, Redhead (2015), realizó la investigación denominada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo* 2013 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo fue determinar la correspondencia entre el nivel de servicio y el agrado del cliente que acudió a dicha institución de salud, en el año 2013. Este estudio se basó en el enfoque cuantitativo no experimental de descripción correlacionar. En la obtención de los datos se manejó la encuesta de calidad de servicio (servqual), como también para agrado del usuario externo. La muestra fue de 317 usuarios externos. En conclusión, se determinó que hay asociación directa e importante entre el nivel de la atención y el agrado de los usufructuarios de esta institución de salud.

1.3 Teorías relacionadas al tema:

Trato digno

Carrillo, y otros (2009, p. 140) señalaron:

En los servicios de salud, el trato con dignidad a los usuarios se refleja en: Considerar los derechos como ser humano y características personales de cada individuo Brindar conocimiento completo, fiel, adecuado y capaz de ser entendido por el usuario o acompañantes. Que los prestadores de servicio sean amables... Colocar a la calidad con un valor fundamental de la cultura organizacional de los servicios de salud.

La Ley de Derechos y Deberes del Paciente, Ley N°19.937, Autoridad Sanitaria, MINSAL, que señala: “En su prestación de salud, las personas poseen el privilegio a

obtener una atención digna, cortes todo tiempo y en cualquier evento” (Citado por la Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile, 2013, p. 4)

La idea de la prerrogativa a una atención digna en la prestación de salud parece ser claro para quienes lo brindan. Pero, lo que los usufructuarios expresan en forma verbal de este conocimiento es una pequeña parte de las relaciones que se dan de los desarrollos cognitivos y afectivos que se relacionan a él. (Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile, 2013, p. 4)

Por su parte, Negrete (2009, p. 33) señaló: “Es, muy importante sumergirse y repensar sobre el tema, ya que este indicador merece el dominio de uno de los principios de la práctica de enfermería: la idea de “persona” como centro de la atención de todo profesional de la salud”

Características del trato digno

Al respecto, Negrete (2009) propuso:

- a) Apreciar los derechos y expresiones singulares de los usuarios, iniciando con la caracterización y valoración cada cierto tiempo de sus carencias y esperanzas, sobre el servicio de salud al que acceden.
- b) Brindar conocimiento completo, fiel, oportuno y comprensible para el paciente o su acompañante...
- c) Atención centrada en la persona.
- d) Mostrarse cordial.

Dada la dimensión y complejidad de las características que el indicador “trato digno” pretende medir y revisando en partes más simples las características ético-cualitativos que se muestran en el proceso activo de la interacción enfermera-paciente, es importante que el personal de salud tenga conocimiento, controle, revise, discrepe y mejore todos los elementos que incluye este indicador, con la finalidad de que sea un medio capaz y confiable, no solamente para medir la actitud del personal, sino además para descubrir necesidades valoradas por los

pacientes, en relación al trato que necesitan, impidiendo que sea únicamente un instrumento más de revisión de procesos. (pp.31- 36)

Calidad en la atención de servicios de salud

Según, Vargas, Valecillos, & Hernández (2013, p.665) “La idea de calidad de la atención en salud, suele ser distinta dependiendo de la óptica de quién la conciba, así el gerente o el administrador del centro asistencial tendrá una concepción diferente a la que pueda tener el usuario-paciente o incluso del profesional de la salud”.

Los servicios de salud integral son muy complejos, siendo así se necesita que los responsables de brindar este servicio focalicen su visión hacia el conocimiento más certero de lo vinculante con el acto médico, sobre todo en la toma de decisiones acertadas, de la misma forma, vincular hacia una pedagogía a los pacientes, de manera, que estos tomen conciencia de la enfermedad que padecen y puedan aceptar las indicaciones y los resultados por más dolorosos que estas sean.

Optimar o fortalecer los actos de atención a los usuarios o pacientes requiere capacidad y entrega de los que brindan el servicio inmediato; asimismo, la capacidad y decisión política de quienes tienen el poder de decisión en la gestión. Su logro será posible en la medida que los responsables desde el aparato gubernamental, tomen las decisiones de mejorar los mecanismos y factores que limitan la calidad de servicio de salud a toda la comunidad. (Fajardo & Hernández, 2012,pp 19-.21)

Según el Ministerio de Salud (MINSa, s/f, p.3)

En los últimos tiempos, las naciones han realizado importantes cambios en la constitución de su estructura Nacional de Salud, que introdujeron la cualidad de la atención como una de las columnas principales de la atención de las instituciones de salud. Por tanto se concluye que la cualidad de la atención es un requerimiento muy importante, que lleva a dar confianza a los usufructuarios disminuyendo las amenazas en la atención de servicios; lo cual lleva paralelamente a la exigencia de

desarrollar una estructura de gestión de calidad en la totalidad de los servicios de salud, que sea valorado constantemente, a fin de conseguir avances continuos con respecto a la calidad.

Habitualmente se asocia el desarrollo de acciones en el área de salud con cuatro ideas: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La atención en las instituciones se realizara con equidad, que significa ofrecer más al más necesitado asegurando su acceso; con eficacia, o sea, con métodos y técnicas apropiadas; con efectividad, logrando abarcar la mayor cantidad de programados y dejando huellas importantes; y con eficiencia, cumplimiento las metas con costos adecuados. Todo esto conforma la cualidad de las instituciones de salud. (Williams, 2009 y Ipinza, 2007, citado por Forrellat, 2014, p. 180)

Llinás (2006) y Donabedian (1986) definieron la calidad en salud reduciéndola a una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida de diversas formas. Conseguir mejores rendimientos con amenazas mínimas para el usufructuario en relación de los bienes existentes y de los méritos sociales dominantes. (Citados por Llinás, 2010, p. 144)

El servicio del acto médico brindado por el profesional de salud se da bajo los lineamiento y protocolos de salud establecidos: en primer lugar, este acto requiere de manejo científico y técnico, es decir, absolver el problema de salud mediante los conocimientos científicos de la medicina, finalmente en base a la relación interpersonal entre médico – paciente, en donde el médico debe comprender al paciente y ganarse su cercanía o confianza de este. (Donabedian, 1986, citado por Llinás, 2010, p. 144)

Consideraciones importantes de la calidad de atención

Al respecto, Forrellat (2014,p 180) dijo:

Para el concepto calidad es importante prestar atención. En primer lugar, calidad no es igual que riqueza o de difícil comprensión, sino que, todo lo contrario debe ser la misma en todos los niveles de ejecución. En segundo momento, no es un concepto

inamovible, sino que es un procedimiento de mejora constante. Tercero: es una característica que se puede consolidar y ser mensurable. Al final, no se supedita a un grupo de individuos, sino que implica a toda la institución.

Por su parte, Ipinza (2007) dijo:

La cualidad de la prestación brindada se basa en el uso de la sapiencia y técnica galénica de tal forma que eleve los rendimientos a la salud sin incrementar de igual forma las amenazas. El nivel de cualidad es, al fin, el lugar en el cual se espera que la prestación realizada logre el equilibrio más oportuno de amenazas y beneficios. (Citado por Forrellat, 2014, p. 180)

En nuestro escenario, calidad expresa una solución adecuada a los dilemas o circunstancias de salud que afectan una comunidad y sus integrantes y conlleva la complacencia de los usuarios, la familia y la sociedad para con estos servicios.

Es encomiable hacer consciente a los expertos, no solamente de la trascendencia del significado de calidad, sino de por qué y para qué se originó, qué busca y cuál es su finalidad. Es necesario laboral en un grupo que abarque a todos: profesionales, técnicos, auxiliares, administrativos, residentes y facultativos, y desarrollar la tarea con una estructura organizacional que facilite la relación entre instituciones para dar una mejor prestación al paciente. Es esencial aumentar el compromiso sobre los propios resultados, incentivar y poner en conocimiento de la organización del valor de todos, que cada uno es importante y es decisivo en el cuidado del paciente. Así, la atención se efectuara con notoriedad y se lograrán mejores efectos. (Guerra & Meizoso, 2012, citados por Forrellat, 2014,p. 183)

"Eficiencia en los servicios de salud es todo acto que involucra entrega total del requerimiento médico a los pacientes, a fin de generarles dicha y felicidad por su mejoría" (Donabedian, 1980, p. 56)

Patrones de calidad

Los patrones forman parte integrante de la Garantía de la Calidad estableciendo la base de normas del proceso de autoevaluación, que a su vez se suma a los procesos de planeación y de mejora continua de la calidad. Estos son elementos infaltables que debe hacer una institución de salud a fin de asegurar buena calidad en la atención de salud, y son revisados constantemente para su puesta al día en base a los avances logrados y a las mejoras científicas y técnicas en salud. (Ministerio de Salud, MINSA, s/f, p.4)

Atributos de calidad

Según el Ministerio de Salud (MINSA, s/f, p.7) los atributos son:

- a) **Oportunidad:** Solución a un problema de salud en un tiempo que conlleve mínima amenaza y máximo resultado para el usuario o la sociedad.
- b) **Eficacia:** Uso adecuado de los documentos de gestión y actividades en la conducción y atención de prestaciones de la salud del individuo y colectividad.
- c) **Integralidad:** Actividades orientadas al usuario, familia, sociedad y el entorno en un desarrollo que abarque las etapas de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.
- d) **Accesibilidad:** Requisitos necesarios para que los usuarios tengan oportunidad de recibir atenciones de salud individual y colectiva, minimizando los obstáculos geográficos, socioeconómicos, organizacionales y culturales.
- e) **Seguridad:** Requisitos en la institución que brinden garantías a las personas, de acceso a prestaciones sanitarias básicas a fin de evitar amenazas para él y el medio donde vive.

- f) **Respeto al usuario:** estimar al usuario como individuo de valía, apreciando su cultura y características personales.
- g) **Información completa:** Acumulación de temas fieles a la verdad, adecuados y comprensibles por las personas o público, que le ayude a decidir acerca de su salud.
- h) **Trabajo en equipo:** Conjunto de individuos que comparten una misma visión, que son responsables y comprometidos, comparten sus aprendizajes y estimulan sus fortalezas para mejorar sus rendimientos.
- i) **Participación social:** Procedimientos y dispositivos que sirven a la comunidad ordenada a participar y elegir soluciones a las preferencias, políticas y estrategias sanitarias.
- j) **Satisfacción del usuario externo:** Es el resultado favorable entre lo que el individuo o sociedad espera de las instituciones de salud y su apreciación de lo que se les brinda.
- k) **Satisfacción del usuario interno:** Es el resultado favorable entre lo que el trabajador espera de su institución y lo que aprecia de ella.

Indicadores del desempeño de calidad o buen trato

Según, Guerra & Meizoso (2012) y Siegrist & Richard (2012) el cumplimiento de la cualidad se basa en:

1. **Medición de rendimientos:** evaluando los logros se pueden mejorar los procedimientos, auditando los índices de mortalidad, morbilidad, natalidad, entre otros. No se consigue nada con tener índices si no se pueden revisar y modificar.
2. **Mediciones de procedimientos:** Aplicar los sumarios.

3. **Mediciones de goce de los pacientes y sus familias:** evaluar a través de índices cuán complacidos están los usufructuarios con nuestra actividad, el trato y el resultado final.

Características positivas que promueve la calidad de atención o buen trato

Al respecto, Rodríguez (2013) sostuvo:

Se puede asociar la complacencia del usuario con medidores tales como baja mortalidad, disminución en la re hospitalización de pacientes, mínima denuncias por malas praxis, baja de gastos y mayor rentabilidad, control y administración de altas, mejora en el manejo de recursos, tiempos de uso, estancias hospitalarias, complacencia del cliente interno, disminución de listas de espera, etc. (Citado por Forrellat, 2014, p.181)

Pero los compromisos asumidos deben dirigirse a de qué forma se realizan las cosas, pautar procesos, mejorar atenciones. Estos instrumentos nos servirán para desarrollar en calidad al acrecentar la atención al usuario y disminuir los fallas clínicas y administrativas, lo cual permite una mejor gerencia, que será homenajeadada en un corto y mediano plazo por la comunidad. No se debe olvidar que el paciente o usuario externo es el centro de nuestro trabajo. El más importante objetivo es la prestación brindada a los enfermos y familiares

Forrellat (2014, p.183) considera:

Continuar laborando para aumentar las complacencias del usuario externo o el buen trato, la comunicacion con los usufructuarios y sus familias, ubicar y decrecer las equivocaciones, laborar en grupo, integrar a todos, apreciar ser elemento de una corporacion que nos demanda y que avanza hacia nuevas transformaciones que la organizacion y el mundo requieren, son el alma de la cultura de calidad.

Dimensiones del buen trato

Al respecto, Redhead (2015, p. 30) validó el instrumento con las dimensiones que a continuación se entrega:

1. **Fiabilidad:** Que los servicios sean fiables por percepción del usuario.
2. **Capacidad de respuesta:** Entrega inmediata del acto médico ante una necesidad.
3. **Seguridad:** Que el usuario se sienta seguro con los servicios médicos que recibe.
4. **Empatía:** Que los que brindan los servicios se ubiquen por un momento en la situación del usuario externo.
5. **Aspectos Tangibles:** Todo lo relacionado con la infraestructura y tecnológica que beneficia en la atención al usuario.

Satisfacción del usuario externo

En correspondencia, el Ministerio de Salud (MINSA, 2012, p.14) señaló: “La satisfacción del usuario externo es la meta de ejecución por parte de la institución de salud, en relación a las expectativas e imágenes del usufructuario en correlación a las atenciones que esta le brinda”.

Informa Rojas (2011) “Los individuos viven la complacencia en varios ámbitos: el cognitivo, el afectivo, el hedónico y el místico; con distintos grados y actividades diversas” (Citado por Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez (2013, p.24).

Tipos de vivencias que generan satisfacción en el usuario externo

Toda percepción de complacencia es íntimo porque lo experimentan internamente los sujetos.

1. **Las vivencias de tipo placentero** comprometen el uso de los órganos sensoriales (olfato, vista, tacto, audición, gusto), y la complacencia se asocia con el deleite o la tortura.
2. **Las vivencias de tipo afectivo**, se refieren a emociones y estados de ánimo y comprometen matices como el amor, el orgullo, el odio y la envidia; cuando se suman experiencias positivas se percibe complacencia..
3. **Las vivencias místicas** relacionadas a experiencias espirituales y son poco estudiadas.
4. **Las vivencias de tipo cognitivo**, están relacionadas al conseguir objetivos y posibilidades (éxitos) o a la incapacidad de lograrlo (resultados adversos). Si hay éxitos se expresa en sentirse bien y se manifiesta en complacencia.

Cada persona es su jefe para evaluar su complacencia y resumir en ideas como satisfacción o felicidad, el gozo vivido como vivencia. Las interrogantes acerca de la felicidad lleva a relacionarse más a la vivencia afectiva, mientras que las de satisfacción se acoplan a la vivencia cognitiva.

Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez (2013, p.21) señalaron:

El corazón de la existencia de la estructura Nacional de Salud es la autocomplacencia de la población y su sentir saludable. Una comunidad en la que sus integrantes viven enfermos, física o mentalmente, tiene escasos bienes relacionales, ausencia de productividad, elevación de gastos y pérdida en el rendimiento económico, pero sobre todo muestra la pérdida del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad.

Por decenios se ha usado como equivalente de gozo social el desarrollo económico de las naciones, sin embargo, en los últimos años ha sido obvio que no solo los indicadores físicos son importantes en la vida de las personas, sino que existen otros elementos como los bienes vinculantes, aquellos que no se consiguen en el mercado, que igualmente tienen gran valor en la apreciación de la satisfacción y la

felicidad de las personas, en el presente caso, el buen trato. (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez (2013, p.21)

Factores asociados con la insatisfacción en pacientes del servicio de emergencia

Al respecto, el Ministerio de Salud – MINSA (2017, p.13) señaló:

Percepción de los pacientes y/o familiares de que el servicio de emergencia no cuenta con personal para informar ni orientar, que el tiempo de espera para la atención en farmacia del servicio de emergencia es prolongado, que la farmacia no cuenta con todos los medicamentos recetados por los profesionales del servicio de emergencia, el galeno que le trato en el servicio de atención externa o emergencia no le realizó un examen físico, completo y minucioso, finalmente, la atención en el servicio diverso no fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.

Asimismo, Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez (2013) señalaron:

Un paciente no es solo una entidad clínica. Es un ser, con sus singularidades idiosincráticas, tanto familiares, como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras. En la situación de los usufructuarios que necesitan cuidado médico de segundo y tercer nivel, no solo se debe ver a una persona, sino el entorno que lo rodea, que se ve comprometido también por su enfermedad.

En cuanto el trabajador que pertenece a la estructura Nacional de Salud adquiere conocimiento de las graves consecuencias que la enfermedad desarrolla en cada usufructuario, el trato al paciente y familia cambian día a día para ser cada día más cálidos, humanos y respetuosos. En momentos de experimentar estas vivencias es que más debemos rescatar la vocación humanista y de servicio que cada trabajador de la salud debe poseer y, practicarlo mostrando una fuerte mística de la labor médica.

La atención de salud que se da en los institutos de salud nacionales, los nosocomios de referencia y los de alta especialidad impulsa, como todo servicio, grados de complacencia en los usuarios que hay que evaluar y entender, pues dicha

complacencia es nuestro horizonte en la elección de decisiones para escoger una prestación médica de calidad y, a partir de ello, detectar las áreas de conveniencia para enriquecer el Sistema mismo.

Rojas (2011, p. 66) apunto: “Los usufructuarios no son únicamente los pacientes, sino igual sus acompañantes. Percibe al usuario como un ser que sufre y trata de cambiar la perspectiva en donde lo más destacable es evaluar la situación desde la visión del paciente y no desde la actividad del sistema”

Importancia de medir la satisfacción

Se debe tener en cuenta que la satisfacción es un bien o gracia subjetiva, producto de la percepción de las personas. Por lo que, desde el decenio de los setentas se planteó la necesidad de usar variantes asociadas a la situación social y política basada en el concepto de calidad de vida, que tiene en cuenta el dominio y el acercamiento a posesiones, prestaciones y satisfactores.

Al respecto, Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez (2013, p.22) sostuvieron:

La predica política y sus propuestas teóricas, no siempre van adecuadas con la operatividad de los programas que impactan poco en la vida de las personas a quienes se les destinan, lo que se debe investigar es como cerrar el abismo entre quienes planifican las políticas públicas y quiénes son sus beneficiarios; el área de la salud, es por ello, prioritaria.

Asimismo, se agrega: “En el presente, el movimiento orientado al bienestar subjetivo, sustenta que el desarrollo debe pensarse en términos del bienestar de las personas y mostrarse en índices como la satisfacción con la vida, la felicidad y estados afectivos motivantes, entre otros” (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez, 2013, p.23)

Por su parte, Berenguer, Mediaceja, & Montoya (2014) sostuvieron:

A la altura de la atención de las instituciones de salud, satisfacer las expectativas de los usufructuarios de los servicios de salud es un proceso enrevesado de intersubjetividades, la meta de la atención no es diferente de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). En este concepto, solo se puede satisfacer realmente a los usufructuarios si los trabajadores que brindan los servicios también se hallan satisfechos, lo cual complica aún más las acciones conducidas por los gestores de estos servicios, para conseguir un funcionamiento que abarque todas las condiciones necesarias hasta llegar a la excelencia. (Citado por Díaz, Buelvas, De la valle, & Bustillo, 2016, p. 292)

Varios pensadores han sustentado que la apreciación positiva de la calidad en la atención de salud se expresa en buenos logros médicos. En esa dirección, la mayoría de ellos indica que para los pacientes el proceso de curación no es lo único. Saber la satisfacción de los pacientes en relación a los servicios ofrecidos ayudaría a sostener posiciones de mejora de la calidad de los servicios y su adecuado uso frente a los mismos. (Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile, 2013, citado por Díaz, Buelvas, De la valle, & Bustillo, 2016, p. 292)

Dimensiones de satisfacción del usuario externo

Al respecto, Herrera (2017, p. 26) presentó las dimensiones de satisfacción del usuario, las mismas que fueron validadas con anterioridad previa operacionalización respectiva.

1. **Confiabilidad:** Se define la confiabilidad como la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso.
2. **Validez:** La validez según Atalaya comprende la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para lograr resultados que se anhela de acuerdo a las perspectivas del usuario: la validación comprende el

proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables.

3. **Lealtad:** La lealtad conectada a la confianza; son en sí valores que no pueden desconocerse en la concepción mental, del trabajo japonés y el valor de la humildad reconoce en si situaciones de limitación obtenidas en las capacidades del ser humano.

1.4. Formulación del Problema:

Problema general:

¿Cuál la relación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teórica:

Se justifica teóricamente porque a partir de los resultados obtenidos se pudo desarrollar comentarios críticos, desarrollar nuevas teorías e incorporar en el campo gnoseológico de la ciencia médica la nueva visión de las variables trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría. Finalmente, este referente teórico fue esencial en la discusión de resultados.

Práctica

Se justifica de manera práctica porque el estudio nos permitió identificar las políticas establecidas de trato digno en la institución y el porqué de su aplicación de manera que al personal de salud pueda contribuir en la satisfacción del usufructuante de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán en el distrito de Santa Anita, 2018.

Metodológica

Se justifica metodológicamente, porque esta investigación se desarrolló bajo los lineamientos de la metodología del enfoque cuantitativo desde la formulación del problema hasta el tratamiento de la prueba de hipótesis, prueba rigurosa realizado por medio del factor de correlación Rho de Spearman por tratarse de variables no paramétricas; en cuanto a los instrumentos, para la variable trato digno se utilizó un cuestionario de 22 ítems validados por Redhead (2015) en la investigación "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013", de la misma forma para la variable satisfacción del usuario cuestionario de 20 ítems, validados por Herrera (2017) en la investigación "Satisfacción de los usuarios externos y cualidad de atención odontológica en un centro de salud" en la Universidad César Vallejo, todo ello con el soporte técnico del software SPSS 23 y el empleo de la estadística descriptiva e inferencial.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo se enmarco en el procedimiento hipotético - deductivo desde la perspectiva de la investigación cuantitativa, al respecto Saldaña (1998, p. 50) señaló:

En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) somete las hipótesis a pruebas experimentales, al mismo, tiempo que etas permiten predecir o anticipar cual debe ser el comportamiento de la naturaleza. Una hipótesis nunca llega a ser confirmada completamente, y puede ser descartada por una nueva si se confirma que no es verdadera.

Del texto se señala que este enfoque es un conjunto de procesos probatorios y ordenados; al mismo tiempo es deductivo y que necesariamente requiere una hipótesis y su prueba pertinente.

Tipo de estudio

El modelo de trabajo es Descriptivo correlacionar debido a que se limitó a describir y correlacionar las variables trato digno y complacencia del usuario externo de psiquiatría del Nosocomio Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Al respecto, la secretaría de la marina (SEMAR, 2012, p. 24) en cuanto al tipo de estudio, señaló:

Los estudios descriptivos van más allá de la indagación, describiendo cualitativa y cuantitativamente las características importantes de fenómenos tal como se manifiestan en la objetividad; con criterios sistemáticos para presentar su configuración y actuación, centrándose en calibrar con enorme precisión.

El correlacionar tiene un propósito, correlacionar las dos variables, en este caso trato digno y complacencia del usufructuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. Al respecto, Hernández, Fernández, & Baptista (2010, p. 81) señalaron: “Este modelo de investigación tiene como intención entender la correlación o

nivel de agrupación que exista entre dos o más conocimientos, niveles o variables en un contexto en particular”.

Diseño

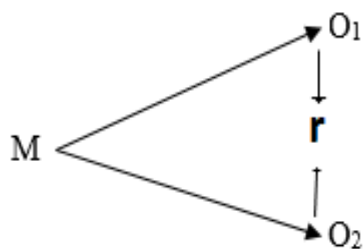
El diseño es no experimental –transeccional.

En correspondencia, Hernández, Fernández, & Baptista (2010, p. 149) señalaron: “Investigaciones que se procesan sin la manipulación voluntaria de variables y en los que sólo se perciben los fenómenos en su ambiente original para después evaluarlos”.

Transeccional, porque se recogen los datos en un solo momento.

“Los modelos de estudio transeccional o transversal acumulan piezas en un solo instante, en un tiempo singular. Su finalidad es describir variantes y evaluar su incidencia y relaciones en un momento único. Es como realizar una fotografía instantánea” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 151).

Dónde:



M = Es la muestra

O₁ = Observación a la variable (1) (Trato digno)

O₂ = Observación a la variable (2) (Satisfacción del usuario externo)

r = Relación existente entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

V1: Trato digno

Negrete (2009, p.36) sostuvo:

Dada la importancia y hondura de los matices que el indicador “trato digno” intenta evaluar y examinados los aspectos ético-cualitativos que se muestran en la dinámica de la relación enfermera-paciente, es esencial que el personal de salud entienda, controle, analice, delibere y corrija todos los aspectos que contiene este indicador, con el fin de que sea un recurso efectivo y confiable, no sólo para evaluar la actitud del personal, sino también para descubrir necesidades sentidas de los pacientes, respecto al trato que necesitan, evitando que sea sólo un instrumento más de evaluación de procesos.

V2: Satisfacción del usuario externo

Ministerio de Salud (MINSa, 2012, p.14) señaló: “La complacencia del usufructuario externo es el nivel de realización de la institución de salud, relativo a las perspectivas y apreciaciones del usufructuario en correlación a las prestaciones que esta le brinda”

Tabla 1
Operacionalización de la variable (1) Trato digno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Destreza para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiel	1,2,3 4,5,	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3)	Muy deficiente (41-48)
Capacidad de respuesta	- Disposición y volición de los empleados para apoyar a los clientes y	6,7,8,9	Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (49-56)

	ofrecerles un beneficio rápido.		Regular (57-64)
Seguridad	- Saberes y cuidado mostrados por el personal de trato y sus destrezas para inspirar verosimilitud y confianza al cliente.	10,11,12,13	Eficiente (65-72) Muy eficiente (73-81)
Empatía	- Atención individualizada que el suministrador del servicio ofrece a los clientes.	14,15,16,17,18	
Elementos tangibles	- Apariencia de la infraestructura física, equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20,21,22	

Nota: Adaptado de Herrera (2017)

Tabla 2
Operacionalización de la Variable (2) Satisfacción del usuario externo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1,2,3,4,5,6,	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Muy insatisfecho (42-49) Insatisfecho (50-57) Regular (58-65) Satisfecho (66-73) Muy satisfecho (74-83)
	Seguridad	7,8		
	Precisión del diagnóstico			
Validez	Ambiente confiable			
	Atención correcta	9,10,11,12,		
	Eficiencia	13,14,15		
Lealtad	Calidez			
	Satisfacción			
	Compromiso del usuario	16,17,18,19		
	Participación activa	,20		
	Respeto			
	Limitaciones			
	Motivación			

Nota: Adaptado de Redhead (2015)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estudiada está formada por los usufructuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018 en un total de 657, al respecto, Carrasco (2009, p. 236) señaló: “Es la reunión de todas las piezas (unidades de análisis) que pertenecen al entorno espacial donde se desenvuelve el trabajo de investigación”.

Criterios de selección

Los criterios de selección para la delimitación poblacional fueron de incorporación y separación:

Criterios de Incorporación:

Todos los clientes externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, que concurrieron durante el mes de mayo del 2018 en un total de 657.

Criterios de Separación:

Pacientes con compromiso cognitivo o sintomatología aguda que altera su capacidad de reflexión y respuesta a los instrumentos de investigación.

Muestra:

La muestra está constituida por los usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018 de una población de 657 salio una muestra de 243.

Para hallar dicha cifra se siguió el siguiente procedimiento:

1. Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

$$n = \frac{z^2 * p * (1 - p)}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utiliza al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi Grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es diferente al tamaño de la población, pero si se considera la total población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n \text{ ajustado} = n * \left(\frac{N}{N + n} \right)$$

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = 384.16 * \left(\frac{657}{657 + 384.16} \right) = \left(\frac{657}{1041.16} \right)$$

$$n = 384.16 * (0.631) = 243$$

n = 243 usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Muestreo:

El muestreo fue probabilístico al 95%; al respecto Hernández, Fernández, & Baptista (2010, p. 176) señalaron: “En las muestras estocásticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis “

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

Para obtener los datos se utilizó la técnica denominada encuesta que se suministró al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; al respecto, Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron "... que la técnica de recolección de datos son métodos por el cual se obtiene la información necesaria de un hecho determinado en relación a los objetivos que plantea una determinada investigación". (p. 163)

Instrumentos

Para ambas variantes se utilizó el instrumento denominado cuestionario con escalamiento Likert de acuerdo a las dimensiones e indicadores operacionalizados oportunamente. Sobre este aspecto, Saldaña (1998) dijo "los instrumentos son escalas para medir; y los más utilizados son los cuestionarios, que generalmente presenta preguntas cerradas". (p.143)

Validación y confiabilidad del instrumento

Tabla 3
Validación por juicio de experto

Nombre		
Grado académico		
Variable	Trato digno	Valoración: Deficiente () Regular () Eficiente () Pertinente ()
Variable	Satisfacción del usuario externo	Valoración: Deficiente () Regular () Eficiente () Pertinente ()

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica.

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad de la variable trato digno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	22

Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,945; y según la tabla categórica, se determina que la herramienta de medición del trato digno es muy segura.

Tabla 5
Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario externo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	20

Interpretación

Conforme a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,837; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la satisfacción del usuario externo es confiable

Ficha técnica de la variable Trato digno

Autora: Rossana María Redhead García (2015). Tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”

Autor de ejecución: José David Chieng Duran

Año: 2018

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel del trato digno al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Muestra: 243

Lugar: Hospital Hermilio Valdizán, Lima.

Numero de ítems: 22

Aplicación: Directa

Tiempo de Aplicación: 30 minutos.

Escala de medición:

Niveles	Rangos
Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
Algunas veces.	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Ficha técnica de la variable Satisfacción del usuario externo

Autor: Fidel Alfredo Jesús Herrera (2017). Tesis "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud" en la Universidad César Vallejo.

Autor de ejecución: José David Chieng Duran

Año: 2018

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Muestra: 243

Lugar: Hospital Hermilio Valdizán, Lima.

Numero de ítems: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de Aplicación: 30 minutos.

Escala de medición:

Niveles	Rangos
Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
Algunas veces.	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

2.5 Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, por ser datos cuantificados y ordenados por el software del SPSS; en primer lugar, se obtuvo el nivel de fiabilidad de cada instrumento por medio del Alfa de Cronbach; y por ser variantes no paramétricas, la prueba de hipótesis se realizó con la Rho de Spearman. Al respecto Hernández, Fernández, & Baptista (2010, p.278) sostuvieron:

En el momento que los datos se han registrado, traspasado a una matriz, acopiado en una carpeta y “limpiado” de errores, el indagador procede a analizarlos. El examen cuantitativo de los datos se lleva a cabo por ordenadora o PC... Por otro punto, en la pluralidad de los establecimientos de educación media y superior, núcleos de indagación, compañías y gremios se dispone de sistemas de cómputo para guardar y examinar informes. Por ello, se centra en la explicación de los resultados de los procedimientos de examen cuantitativo y no en los métodos de cálculo.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación, se contó con la autorización de la Dirección del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2018, previa presentación del proyecto de Investigación.

Como profesional de salud inmerso en la investigación se asumió la responsabilidad de que el estudio tuviera valor apreciable, se realizó éticamente, con respeto mutuo a los participantes. Se tuvo en cuenta la verdad de los resultados; el respeto por la propiedad intelectual: el respeto por las concepciones políticas, religiosas y morales; el respeto a la privacidad; la protección de la identidad de los participantes en el estudio.

Esta investigación no trasgredió los aspectos éticos y fue sometida a la evaluación del comité de ética en investigaciones y estudios sociales del Hospital Hermilio Valdizán y

se solicitó un consentimiento informado previo a el llenado de los cuestionarios a cada uno de los participantes que acudieron a la consulta externa de psiquiatría del hospital, respetando los principios de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia (Ver Anexos).

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de la variable 1: Trato digno

Tabla 6
Frecuencias de Trato digno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	24	9,9	9,9	9,9
Regular	110	45,3	45,3	55,1
Eficiente	109	44,9	44,9	100,0
Total	243	100,0	100,0	

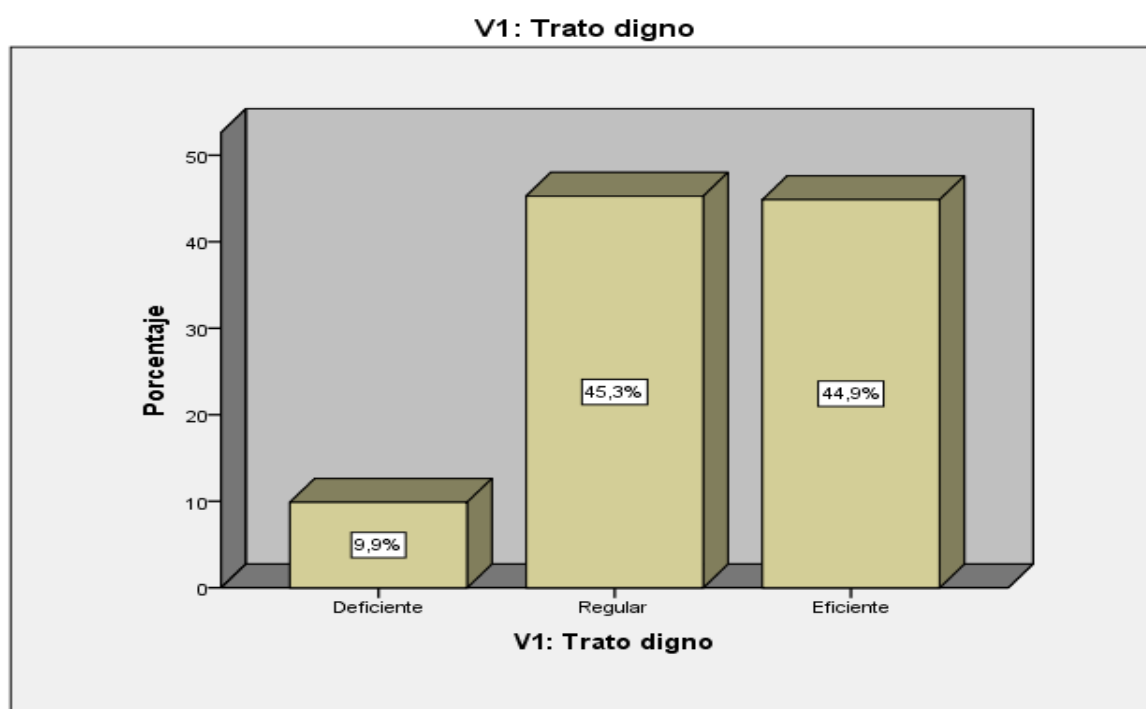


Figura 1: Trato digno

Interpretación

La tabla 6 e imagen 1 relacionadas con las frecuencias del trato digno al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia el 9.9% “deficiente”, el 45.3% “regular” y el 44.9% “eficiente”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 45% de los clientes consideran que la relación es regular; mas el 45% considera que el trato es competente.

Tabla 7
Frecuencias de la fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	37	15,2	15,2
	Regular	194	79,8	95,1
	Eficiente	12	4,9	100,0
	Total	243	100,0	100,0

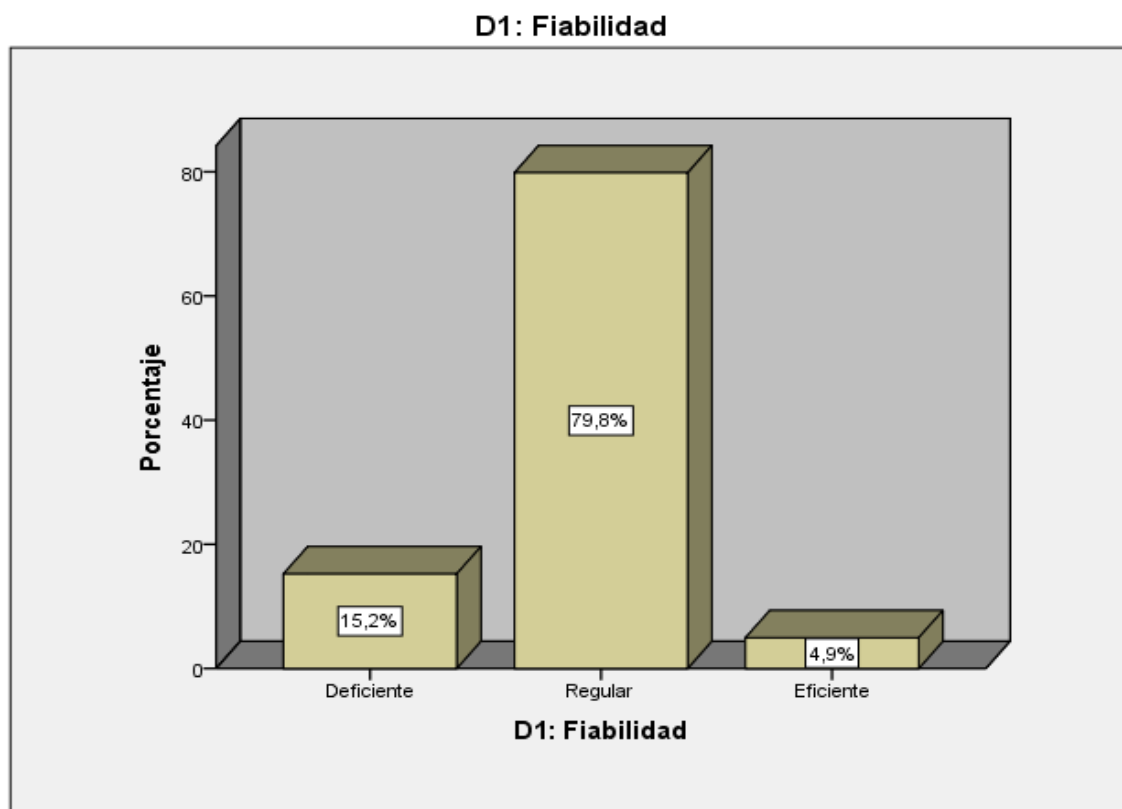


Figura 2: Fiabilidad

Interpretación

La tabla 7 e imagen 2 relacionadas con las frecuencias de la fiabilidad hacia el usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia el 15.2% “deficiente”, el 79.8% “regular” y el 4.9% “eficiente”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 80% de los usuarios consideran que la fiabilidad es regular; y solo el 5% la considera eficiente.

Tabla 8
Frecuencias de capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	62	25,5	25,5
	Regular	157	64,6	90,1
	Eficiente	24	9,9	100,0
	Total	243	100,0	100,0

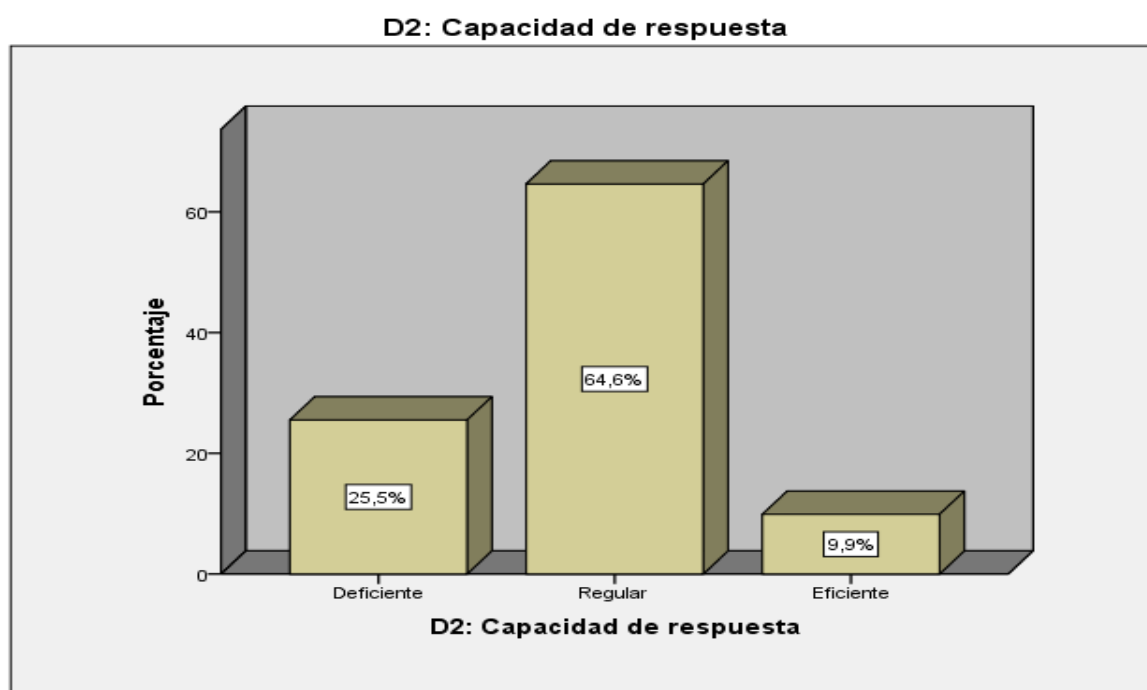


Figura 3: Capacidad de respuesta

Interpretación

La tabla 8 y figura 3 relacionadas con las frecuencias acerca de la capacidad de respuesta hacia el usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia el 25.5% “deficiente”, el 64.6% “regular” y el 9.9% “eficiente”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 65% de los usuarios consideran que la fiabilidad es regular; y solo el 10% la considera eficiente.

Tabla 9
Frecuencias de la seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	85	35,0	35,0
	Regular	146	60,1	95,1
	Eficiente	12	4,9	100,0
	Total	243	100,0	100,0

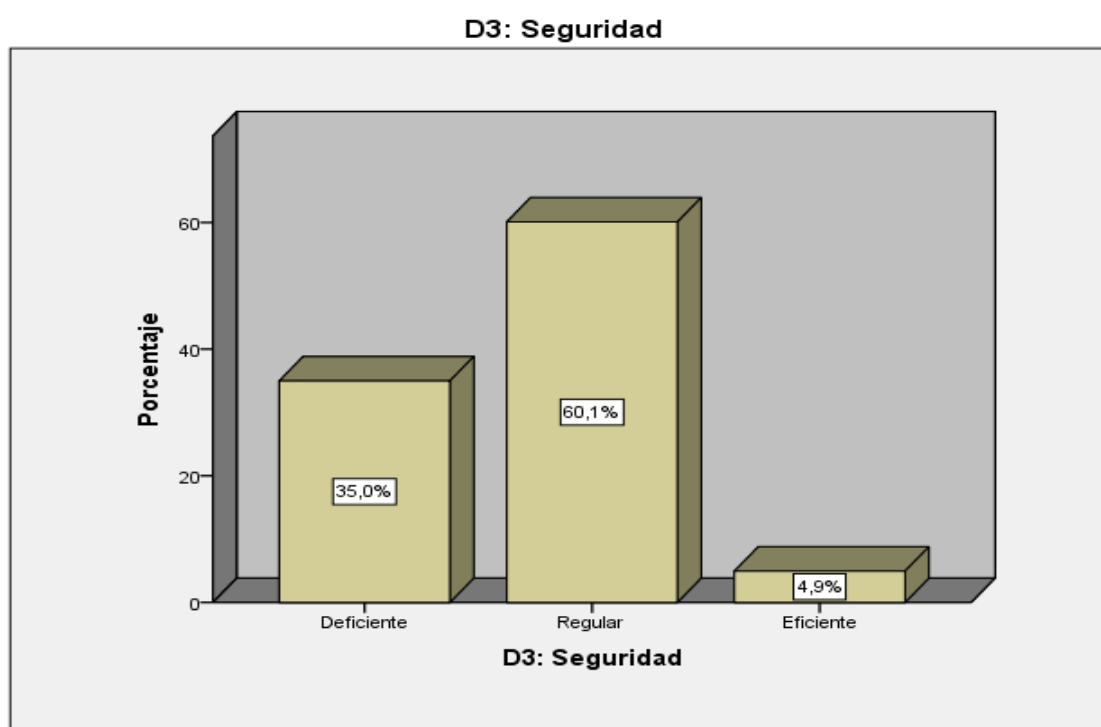


Figura 4: Seguridad

Interpretación

La tabla 9 y figura 4 relacionadas con las frecuencias sobre la seguridad hacia el usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia el 35.0% “deficiente”, el 60.1% “regular” y el 4.9% “eficiente”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 60% de los usufructuarios piensan que la seguridad es regular; y solo 5% la considera competente.

Tabla 10
Frecuencias de la empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	24	9,9	9,9
	Regular	85	35,0	44,9
Válidos	Eficiente	84	34,6	79,4
	Muy eficiente	50	20,6	100,0
	Total	243	100,0	100,0

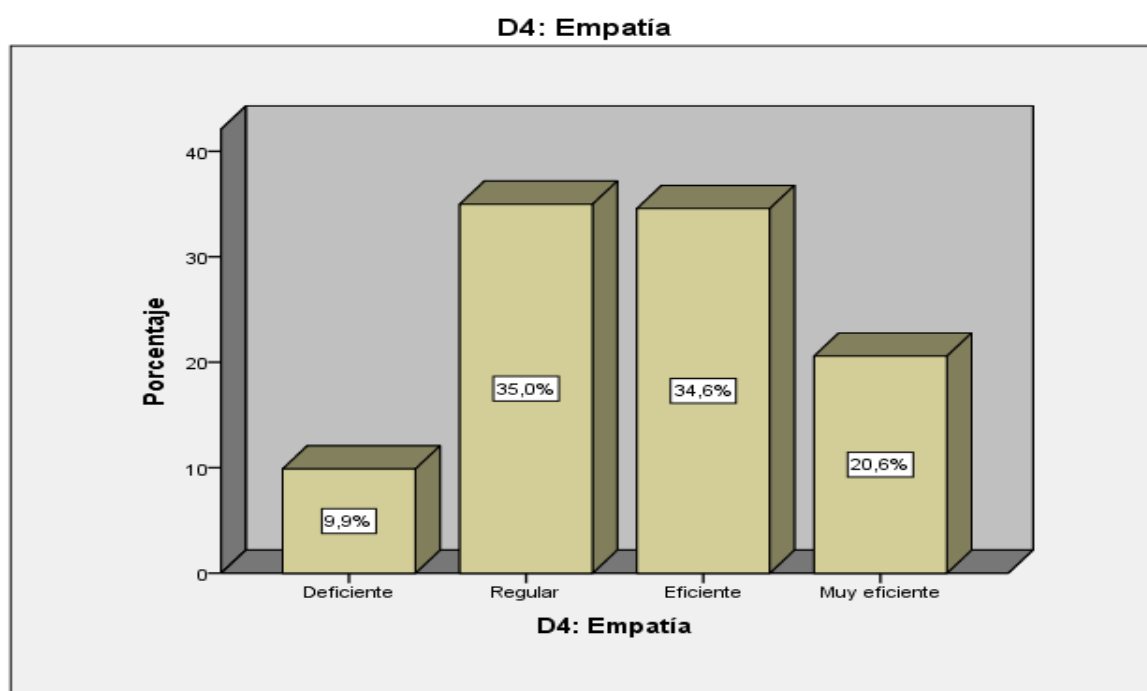


Figura 5: Empatía

Interpretación

La tabla 10 y figura 5 relacionadas con las frecuencias sobre la empatía hacia el usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia el 9.9% “deficiente”, el 35.0% “regular”, el 34.6% “eficiente” y el 20.6% “muy eficiente”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 35% de los usuarios juzgan que la empatía es regular; y solo 55% la considera como eficiente y muy eficiente.

Tabla 11
Frecuencias de elementos intangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	109	44,9	44,9	44,9
Válidos Eficiente	134	55,1	55,1	100,0
Total	243	100,0	100,0	

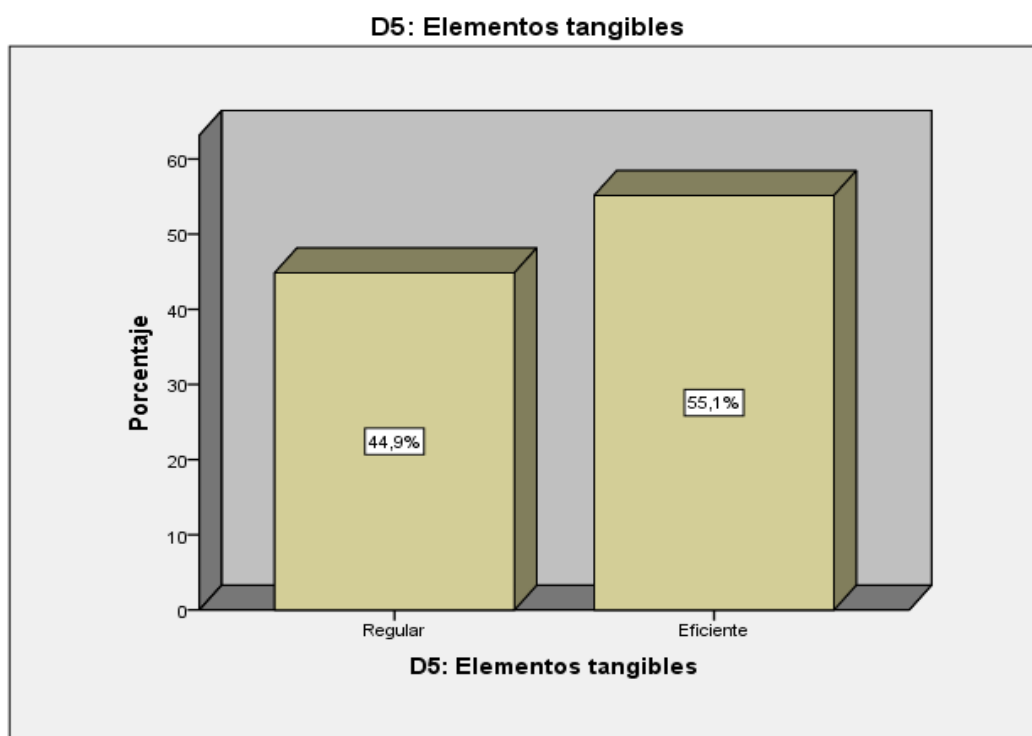


Figura 6: Elementos tangibles

Análisis

La tabla 11 y figura 6 relacionadas con las frecuencias sobre los elementos tangibles para el usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia el 35.0% “deficiente”, el 60.1% “regular” y el 4.9% “eficiente”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 45% de los usuarios consideran que los elementos tangibles están en forma regular; pero, el 55% los considera eficientes.

Descripción de la variable 2: Satisfacción del usuario externo

Tabla 12

Frecuencias de satisfacción del usuario externo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	97	39,9	39,9	39,9
Satisfecho	134	55,1	55,1	95,1
Muy satisfecho	12	4,9	4,9	100,0
Válidos				
Total	243	100,0	100,0	

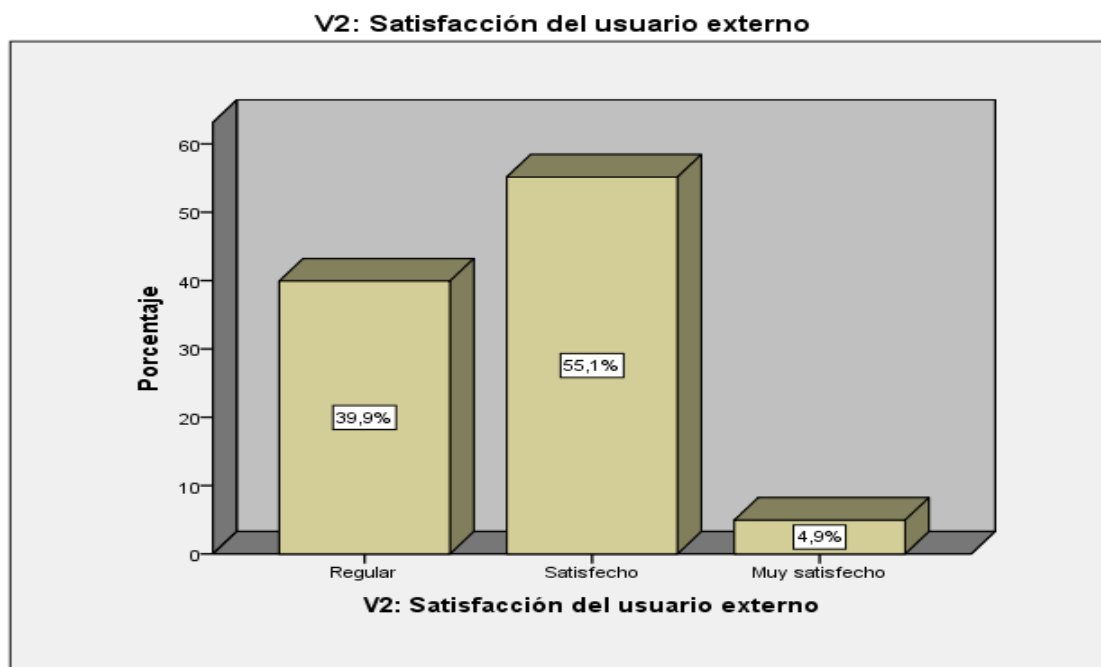


Figura 7: Complacencia del usufructuario externo

Interpretación

La tabla 12 y figura 7 relacionadas con las frecuencias sobre la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia que el 39.9% “regularmente satisfecho”, el 55.1% “satisfecho” y el 4.9% “muy satisfecho”; estos resultados hacen notar que en el mencionado Centro Hospitalario el 40% de los usuarios se siente regularmente satisfechos; pero, el 60%, se sienten satisfacción y mucha satisfacción con la atención recibida.

Prueba de Normalidad

Ho: La distribución de las variables trato digno y satisfacción del usuario externo en la población NO es distinta a la distribución normal.

Ha: La distribución de las variables trato digno y satisfacción del usuario externo en la población es distinta a la distribución normal.

Tabla 13
Prueba de Normalidad K-S

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Trato digno	,212	243	,000
V2. complacencia del usufructuario externo	,250	243	,000

Interpretación

La prueba de normalidad se analizó con K-S por el tamaño de muestra; y por el valor de $P = 0,000$ se rebate la hipótesis nula y se valida la hipótesis 1 confirmando que La distribución de las variables trato digno y complacencia del usufructuario externo en la población es distinta a la distribución normal; siendo así se confirma que las dos variables son no paramétricas, por tanto, la verificación de suposición se realizará con la Rho de Spearman.

Resultados de las tablas cruzadas

Tabla 14

V1: Trato digno*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

		V2: Satisfacción del usuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
V1: Trato digno	Deficiente	Recuento	24	0	0	24
		% del total	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
	Regular	Recuento	73	37	0	110
		% del total	30,0%	15,2%	0,0%	45,3%
	Eficiente	Recuento	0	97	12	109
		% del total	0,0%	39,9%	4,9%	44,9%
Total	Recuento	97	134	12	243	
	% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%	

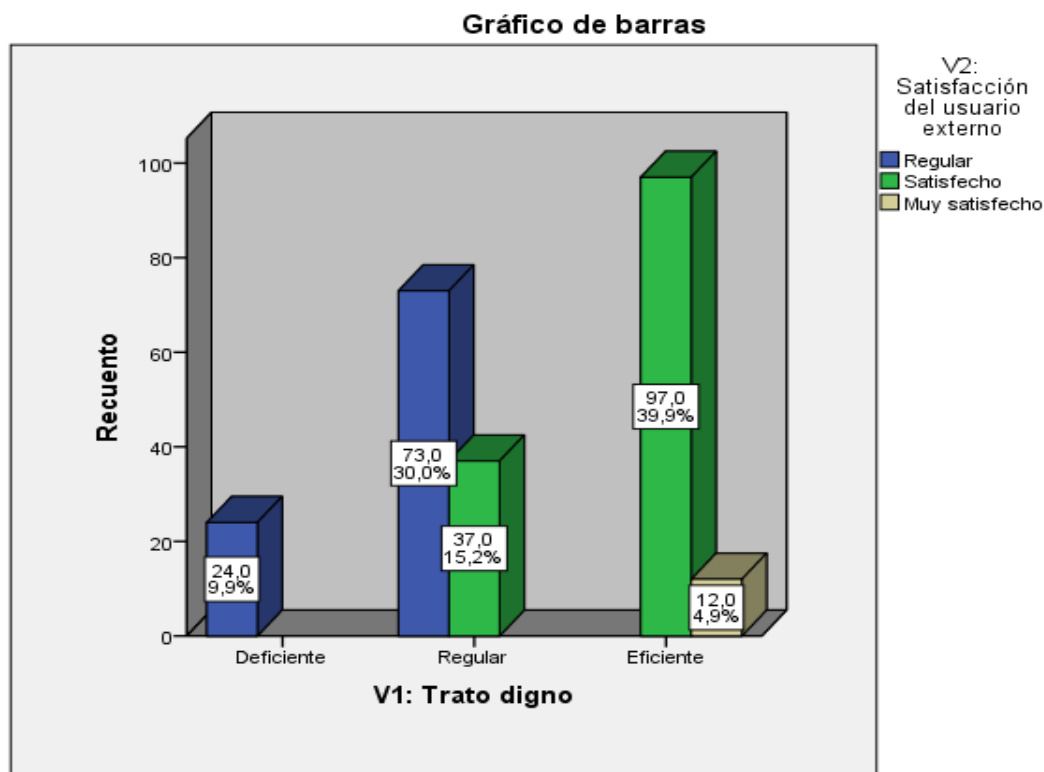


Figura 8: V1: Trato digno*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

Interpretación

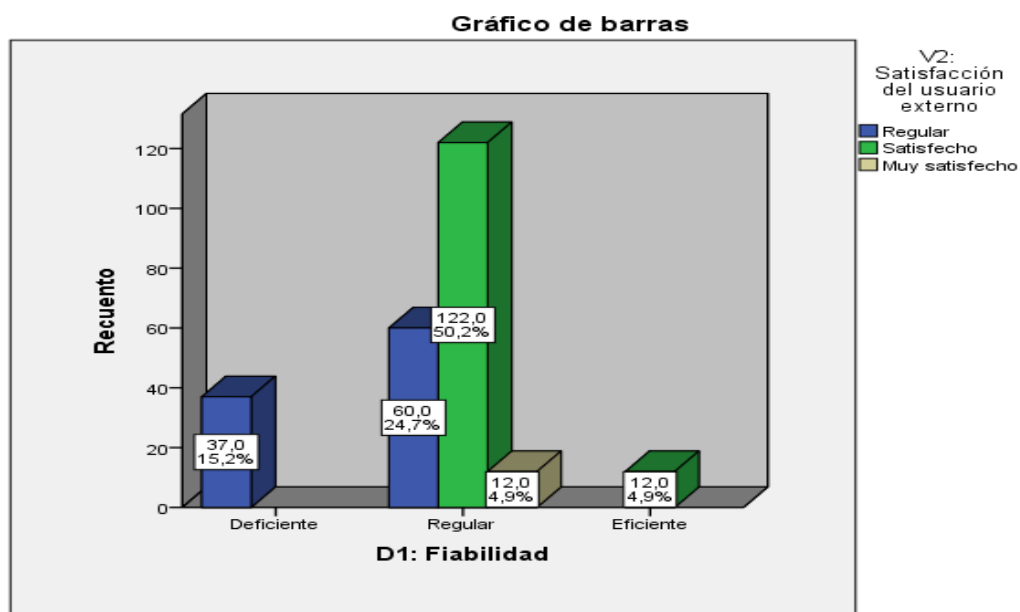
El trato digno cruzado con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 14 y figura 8 presenta el 9,9% como “deficiente”, el 45,3%, “regular” y el 44,9%, “eficiente”.

Sobre la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 14 y figura 8 se presenta: el 39,9% como “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 45% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben un trato digno, y el 55% regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Tabla 15

*D1: Fiabilidad*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

		V2: complacencia del usufructuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
D1: Fiabilidad	Deficiente	Recuento	37	0	0	37
		% del total	15,2%	0,0%	0,0%	15,2%
	Regular	Recuento	60	122	12	194
		% del total	24,7%	50,2%	4,9%	79,8%
	Eficiente	Recuento	0	12	0	12
		% del total	0,0%	4,9%	0,0%	4,9%
Total	Recuento	97	134	12	243	
	% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%	



*Figura 9: D1: Fiabilidad*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

Interpretación

La fiabilidad como parte del trato digno cruzada con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 15 y figura 9 presenta el 15,2% como “deficiente”, el 79,8%, “regular” y el 4,9%, “eficiente”.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 15 y figura 9 se presenta: el 39,9% como “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 5% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben eficiente fidelidad, y el 85% regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Tabla 16

*D2: Capacidad de respuesta*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

		V2: Satisfacción del usuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
D2: Capacidad de respuesta	Deficiente	Recuento	12	50	0	62
		% del total	4,9%	20,6%	0,0%	25,5%
	Regular	Recuento	85	60	12	157
		% del total	35,0%	24,7%	4,9%	64,6%
	Eficiente	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	9,9%	0,0%	9,9%
Total	Recuento	97	134	12	243	
	% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%	

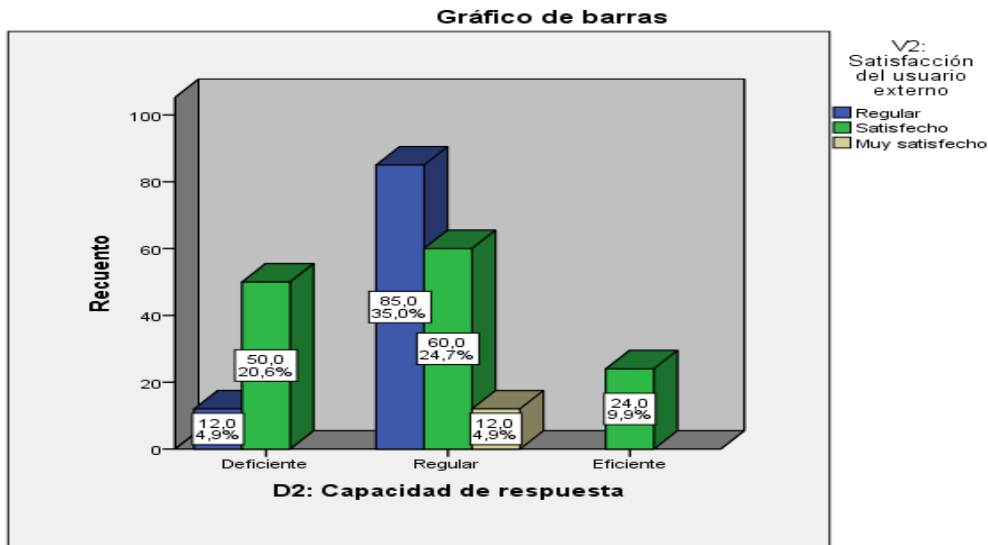


Figura 10: D2: Capacidad de respuesta*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

Interpretación

La capacidad de respuesta como parte del trato digno cruzada con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 16 y figura 10 presentan el 25,5% como “deficiente”, el 64,6%, “regular” y el 9,9%, “eficiente”.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 16 y figura 10 se presenta: el 39,9% como “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 10% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben eficiente capacidad de respuesta, el 64% regular y el 25%, como deficiente; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Tabla 17

*D3: Seguridad*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

		V2: satisfacción del usuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
D3: Seguridad	Deficiente	Recuento	85	0	0	85

	% del total	35,0%	0,0%	0,0%	35,0%
Regular	Recuento	12	122	12	146
	% del total	4,9%	50,2%	4,9%	60,1%
Eficiente	Recuento	0	12	0	12
	% del total	0,0%	4,9%	0,0%	4,9%
Total	Recuento	97	134	12	243
	% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%

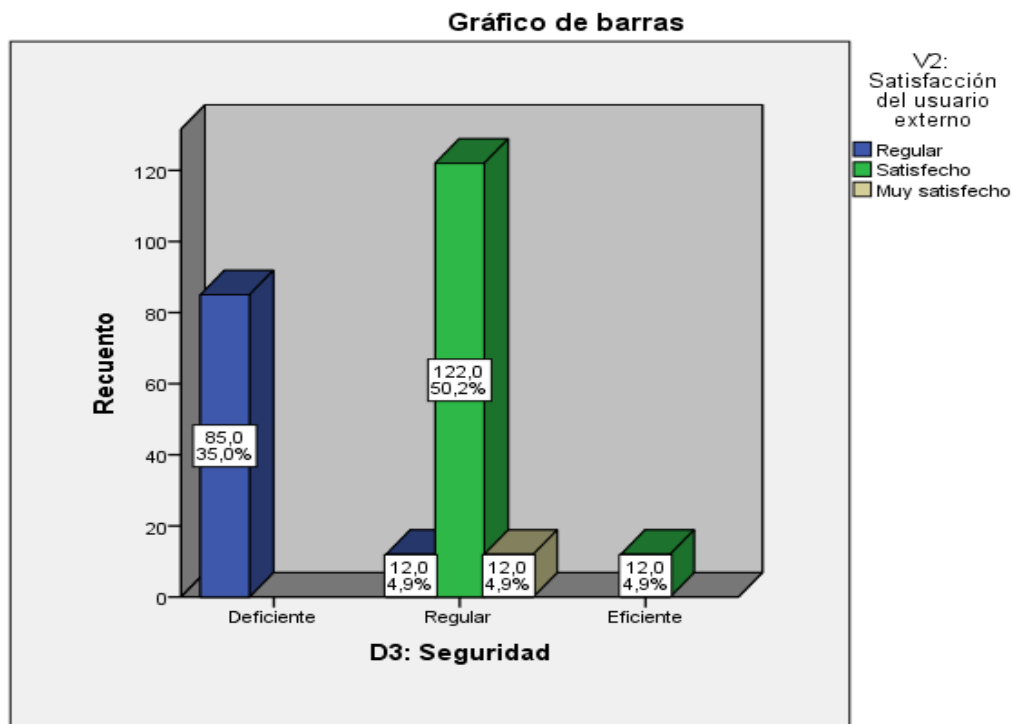


Figura 11: D3: Seguridad*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

Interpretación

La seguridad como parte del trato digno cruzada con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 17 y figura 11 presentan el 35,0% como “deficiente”, el 60,1%, “regular” y el 4,9%, “eficiente”.

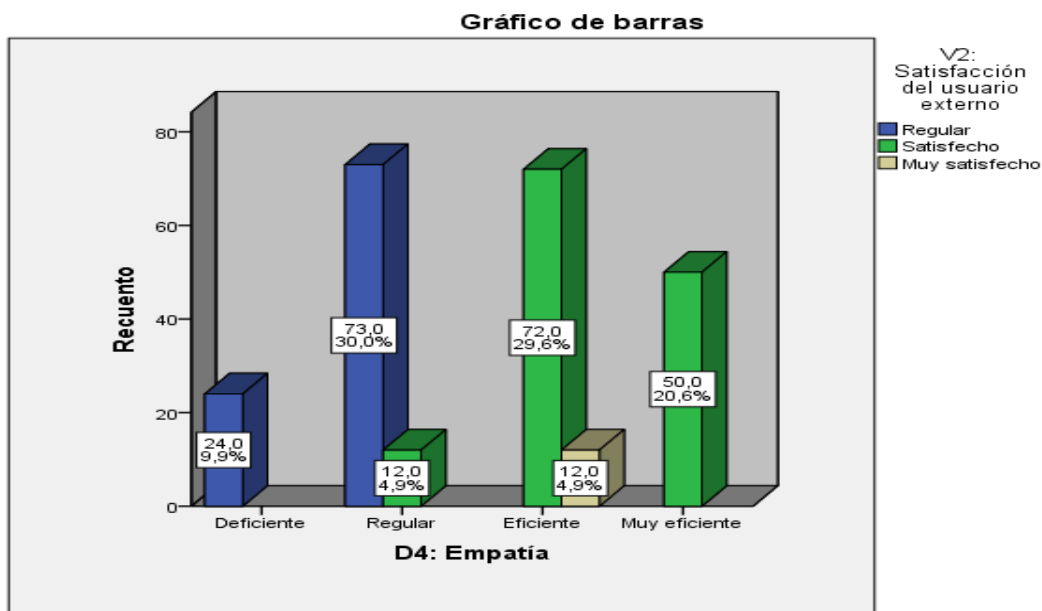
En cuanto a la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 17 y figura 11 se presenta: el 39,9% como “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 5% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben eficiente

seguridad, el 60% regular y el 35%, como deficiente; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Tabla 18

*D4: Empatía*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

		V2: satisfacción del usuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
D4: Empatía	Deficiente	Recuento	24	0	0	24
		% del total	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
	Regular	Recuento	73	12	0	85
		% del total	30,0%	4,9%	0,0%	35,0%
	Eficiente	Recuento	0	72	12	84
		% del total	0,0%	29,6%	4,9%	34,6%
Muy eficiente	Recuento	0	50	0	50	
	% del total	0,0%	20,6%	0,0%	20,6%	
Total		Recuento	97	134	12	243
		% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%



*Figura 12: D4: Empatía*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

Interpretación

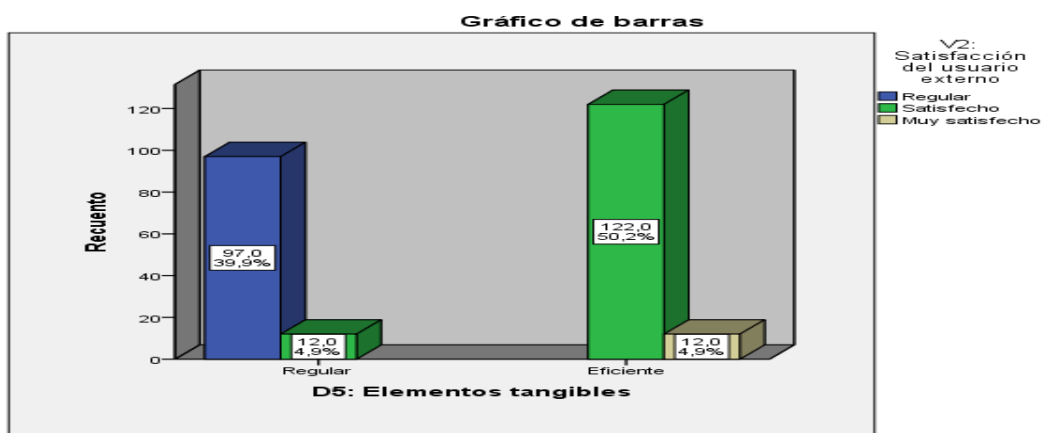
La empatía como parte del trato digno cruzada con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 18 y figura 12 presentan el 9,9% como “deficiente”, el 35,0%, “regular”, el 34,6%, “eficiente” y el 20,6%, “muy eficiente”.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 18 y figura 12 se presenta: el 39,9% como “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 55% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben eficiente empatía, el 35% regular y el 10%, como deficiente; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Tabla 19

*D5: Elementos tangibles*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

		V2: satisfacción del usuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
D5: Elementos tangibles	Regular	Recuento	97	12	0	109
		% del total	39,9%	4,9%	0,0%	44,9%
	Eficiente	Recuento	0	122	12	134
		% del total	0,0%	50,2%	4,9%	55,1%
Total	Recuento	97	134	12	243	
	% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%	



*Figura 13: D5: Elementos tangibles*V2: satisfacción del usuario externo tabulación cruzada*

Interpretación

Los elementos tangibles como parte del trato digno cruzada con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 19 y figura 13 presentan el 44,9%, “regular” y el 55,1%, “eficiente”.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 19 y figura 13 se presenta: el 39,9% como “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 55% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben a los elementos tangibles como eficientes, el 45% regular; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀= No Existe un vínculo relevante a través del trato digno y la complacencia del usufructuario externo de psiquiatría del Nosocomio Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H_a= Existe un vínculo relevante a través del trato digno y la complacencia del usufructuario externo de psiquiatría del Nosocomio Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 20

Correlación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo

		V1. Trato digno		V2. complacencia del usufructuario externo	
Rho de Spearman	V1. Trato digno	Coefficiente de correlación	1,000		,870**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	243		243
	V2 Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,870**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	243		243

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

Interpretación

La tabla 20 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa (Rho = 0.870**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario

externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 87.0%, y se afirma: *a* mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H_a= Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 21

Correlaciones entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo

			D1. Fiabilidad	V2. complacencia del usufructuario externo
Rho de Spearman	D1. Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
	V2. satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

Interpretación

La tabla 21 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa (Rho = 0.874**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido

siguiente: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 87.4%, y se afirma: *a* mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario externo.

Segunda hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H_a= Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 22

Correlaciones entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

			D2. Capacidad de respuesta	V2. complacencia del usufructuario externo
Rho de Spearman	D2. Capacidad de respuesta	Factor de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
V2. satisfacción del usuario externo	V2. satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

Interpretación

La tabla 22 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.407^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del

usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 40.7%, y se afirma: a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario externo.

Tercera hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H_a= Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 23

Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo

			D3. Seguridad	V2. complacencia del usufructuario externo
Rho de Spearman	D3. Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
	V2. satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

Interpretación

La tabla 23 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa (Rho = 0.821**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario

externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 82.1%, y se afirma: *a* mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario externo.

Cuarta hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H_a= Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 24

Correlaciones entre la empatía y la complacencia del usufructuario externo

		D4. Empatía		V2. complacencia del usufructuario externo	
Rho de Spearman	D4. Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,795**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	243	243	
	V2. satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,795**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	243	243	

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

Interpretación

La tabla 24 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.795^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y se rechaza la hipótesis

nula. Es decir, la correlación es al 79.5%, y se afirma: *a* mayor empatía, mayor satisfacción del usuario externo.

Quinta hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H_a= Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 25

Correlaciones entre los elementos tangibles y la complacencia del usufructuario externo

			D5. Elementos tangibles	V2. complacencia del usufructuario externo
Rho de Spearman	D5. Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
	V2 satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

Interpretación

La tabla 25 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre las dos variables y es estadísticamente significativa (Rho = 0.840**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 84.0%, y se afirma: *a* mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del usuario externo.

IV. DISCUSIÓN

A nivel interno los resultados de esta investigación sobre el trato digno evidencian en la tabla 14 y figura 10 presenta el 9,9% como “deficiente”, el 45,3%, “regular” y el 44,9%, “eficiente”; en cuanto a la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, se evidencia: el 39,9% “regular”, el 55,1%, “satisfecho” y el 4,9%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 45% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben un trato digno, y el 55% regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

Para la obtención de estos resultados se han utilizado instrumentos validados en investigaciones anteriores; pero que, a su vez, a través del Alfa del Cronbach han pasado el rigor científico mostrando una fiabilidad de 0,945 para la variable trato digno; y para, satisfacción del usuario externo un Alfa de Cronbach de 0,837 determinando que los instrumentos fueron muy confiables.

A nivel externo podemos cotejar los resultados con los hallados por los autores de estudios previos a nivel internacional, como lo de López (2017) con su estudio titulado: Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización Semi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017, en la Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua, cuyas conclusiones fueron el 85% conoce el significado de trato digno, al igual que los deberes y derechos de pacientes, de lo cual 15% lo conoció en el Hospital, el 36% percibió el trato digno por enfermería como “Muy Bueno” Los criterios evaluados del indicador del trato digno, el mayor percibido fue 99. %, “la enfermera le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar y en 98% “la enfermera lo saluda en forma amable”. Cercanos al estándar con 97% “Lo trata con respeto le ofrece las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor. Concluyo señalando que la apreciación del usufructuario se relaciona directamente con el trato digno que recibe, es decir se sentirá más satisfecho con la atención, siempre y cuando el personal le brinde atenciones de calidad con respeto a su dignidad humana y los derechos generales de los pacientes.

De la misma forma, Benjamín (2013), con su investigación denominada: Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013 en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, cuyos resultados fueron el 43% respondió que recibió su atención entre 15 a 30 minutos, el 35% respondió que tuvo que esperar entre 31 a 60 minutos para ser atendido, mientras que el 11% tuvo que esperar más de 60mnts y el 11% restante espero menos de 15 minutos. Las conclusiones fueron: el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las condiciones que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de preferencia, lo cual indica que la cualidad del servicio que se brinda en la consulta externa privada del Hospital Central Managua, es buena.

Finalmente, con la de Fabián (2013), con su investigación denominada: La exposición a los factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, cuyas conclusiones fueron: a) Se evidenció un similar porcentaje de usuarios que refieren que la persona que les atendió fue amable; antes de la intervención se reportó un 15% de usuarios que refieren maltrato, después de la intervención existió un descenso a un 12%, valor no muy significativo. b) Los servicios en los que se reportó mayor frecuencia de maltrato antes de la intervención fueron estadística y enfermería, luego de la intervención dichos servicios se mantuvieron con una similar frecuencia de maltrato. c) A partir de la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, no mejoró el trato del usuario que acude al Centro de Salud; incluso en algunos casos el problema aumentó, aunque este dato numérico no fue estadísticamente significativo.

Estos resultados, como en el primer caso referido al trato digno en más del 90% es bueno; en el segundo caso, mayor porcentaje de usuarios manifestaron sentirse satisfechos; y el tercero, también percibieron trato amable y diferenciado. Todos estos datos hacen notar la similitud a los hallados en la investigación, como es el caso, que el 45% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben un trato digno, y el 55% regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos.

En cuanto, a trabajos previos nacionales, como lo de Herrera (2017), realizó tesis titulada: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención en un centro de salud en la Universidad César Vallejo, cuyos resultados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio concluyó señalando que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$.

Asimismo, la de León (2017), realizó la investigación denominada: Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016 en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, cuyos resultados fueron: los niveles de calidad de atención médica bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. Los niveles de calidad de atención médica según dimensiones más frecuentes fueron bueno y excelente: Trato recibido 48.2%, 36,8%; Empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3%, en cuanto a satisfacción: Trato recibido 85%, concluye señalando: 1) El nivel de calidad de atención medica que predominó fue bueno con 48.2% y 2) El nivel global de satisfacción del paciente atendido en la consulta externa fue 76.8%.

Finalmente, la de Redhead (2015), realizó la investigación denominada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye señalando que se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Como puede apreciarse en estos estudios previos de orden nacional presentan similar diseño de investigación, en este caso, no experimental, transversal y tipo descriptivo correlacional; de la misma forma, sus resultados tienen mucha similitud con los resultados de esta investigación, en dónde se evidencia una correlación directa y

significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo, es decir a mayor trato digno, mayor satisfacción. Este estudio corrobora la percepción del usuario externo en cuestión atención o trato digno es igual en Sudamérica como en Centroamérica

V. CONCLUSIONES

- Primera:** Los resultados evidenciaron que el trato digno en la tabla 14 y figura 8 presenta el 45% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben un trato digno, y el 55% regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos; asimismo, se determinó la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta y significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,870**, confirmando a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo.
- Segunda:** Los resultados evidenciaron que el 5% de los usuarios perciben como eficiente la fidelidad, y el 85% como regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos; de la misma forma, se determinó la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,874**, confirmando a mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario externo.
- Tercera:** Los resultados evidenciaron que el 10% de los usuarios perciben como eficiente la capacidad de respuesta, el 64% regular y el 25%, como deficiente; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos. Asimismo, se determinó la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,407**, confirmando a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario externo.
- Cuarta:** Los resultados evidenciaron que el 5% de los usuarios externos perciben como eficiente la seguridad, el 60% regular y el 35%, como deficiente; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos, asimismo, se determinó la existencia de

un Coeficiente de Correlación de Speraman positiva alta y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,821**, confirmando a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario externo.

Quinta: Los resultados evidenciaron que el 55% de los usuarios externos perciben como eficiente la empatía, el 35% regular y el 10%, como deficiente; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos, asimismo se determinó la existencia de un Coeficiente de Correlación de Speraman positiva moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,795**, confirmando a mayor empatía, mayor satisfacción del usuario externo.

Sexta: Los resultados evidenciaron que el 55% de los usuarios externos perciben los elementos tangibles como eficientes, el 45% regular; en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, y el 40% regularmente satisfechos; asimismo, se determinó la existencia de un Coeficiente de Correlación de Speraman positiva alta y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, siendo el Rho de 0,840**, confirmando a mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del usuario externo.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Visto los resultados sobre el trato digno al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 14 y figura 8 se evidencia el 9,9% como “deficiente”, el 45,3%, “regular” y el 44,9%, “eficiente”; por lo que se recomienda al Director del mencionado hospital mejorar las políticas internas de trato o atención al usuario externo porque hay percepción de un 10% como deficiente y 45% como regular.
- Segunda:** Visto los resultados sobre la fiabilidad al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 15 y figura 9 presenta el 15,2% como “deficiente”, el 79,8% “regular” y el 4,9% “eficiente”; por lo que se recomienda al Director del mencionado hospital realizar políticas de capacitación del usuario interno para que brinde un servicio cuidadoso y fiable porque hay percepción de un 15% como deficiente y 79% regular.
- Tercera:** Visto los resultados sobre la capacidad de respuesta al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 16 y figura 10 se evidencia el 25,5% como “deficiente”, el 64,6%, “regular” y el 9,9%, “eficiente”; por lo que se recomienda al Director del mencionado hospital diseñar políticas institucionales para mejorar la calidad de atención, específicamente la capacidad de respuesta del personal de la institución porque el 25% lo califica como deficiente y el 65% como regular.
- Cuarta:** Visto los resultados sobre la seguridad al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 17 y figura 11 se evidencia el 35,0% como “deficiente”, el 60,1% “regular” y el 4,9% “eficiente”; por lo que se recomienda al Director del mencionado hospital diseñar políticas institucionales para mejorar capacidades de Atención del personal de la institución que le brinde al usuario la seguridad de ser atendido con el mayor profesionalismo porque el 35% lo califica como deficiente y el 60% como regular.

Quinta Visto los resultados sobre la empatía al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, en la tabla 18 y figura 12 se evidencia el 9.9% como “deficiente”, el 35.0%, “regular” y el 34.6%, “eficiente”, el 20.6% “muy eficiente”; por lo que se recomienda al Director del mencionado hospital diseñar políticas institucionales para mejorar la sensibilización en la atención, específicamente la empatía del personal de la institución porque el 9.9% lo califica como deficiente y el 35%% como regular.

Sexta Visto los resultados sobre los elementos tangibles al usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizan ,Santa Anita,2018, en la tabla 19 y figura 13 presenta el 44.9% “regular” y el 55.1 “eficiente”; por lo que se recomienda al Director del mencionado hospital realizar políticas Institucionales para mejorar la infraestructura, el equipamiento , personal y mantenimiento institucional que brinde comodidad y satisfacción al usuario porque hay percepción de un 44:9% como regular..

VII. REFERENCIAS

- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Editorial Shalom.
- Berenguer, M., Mediaceja, N., & Montoya, M. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Medisan*. 18.7., 923-927.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carrillo, M., Martínez, L., Mendoza, J., Sánchez, A., Yáñez, R., Rivera, R., & Caballero, R. (2009). Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex*, 139-142.
- Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. Informe Global*. Santiago, Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile.
- Díaz, S., Buelvas, L., De la valle, M., & Bustillo, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*. 16.2., 290-303.
- Donabedian. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Explorations in quality assessment and monitoring*. 1., 1-22.
- Donabedian, A. (1969). to Medical Care Administration. Medical Care Appraisal – Quality and Utilization. *American Public Health Association*, 2-6.
- Donabedian, A. (1986). Quality assurance in our health care system. *Quality assurance and utilization review*, 6-12.
- Fajardo, G., & Hernández, F. (2012). *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud*. México,D.F.: Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) .
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible . *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 30/2., 179-183.

- Guerra, R., & Meizoso, M. (2012). *Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Primera edición*. México, Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta Edición*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima, Perú: (Trabajo de grado/Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.Lima.
- Ipinza, M. (2007). Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. *Cuaderno Médico Social*, 5-17.
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. Lambayeque, Perú: (Trabajo de grado/Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.
- Llinás, A. (2006). *Manual de auditoría y gestión de calidad en salud: El modelo Plecoser*. Barranquilla, Colombia: Universidad Simón Bolívar.
- Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Salud Uninorte*, 143-154.
- Mejías, Y., Cabrera, N., Rodríguez, M., Toledo, A., & Norabuena.M. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Rev Cubana Salud Pública*. 39/4., 69-93.
- Ministerio de Salud (MINSA). (2012). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima, Perú: MINSA.

- Ministerio de Salud (MINSA). (2017). *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. Lima, Perú: Hospital Santa Rosa/MINSA.
- Ministerio de Salud (MINSA). (s/f). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. Lima, Perú: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud.
- Ministerio de Salud de Chile. (2014). Precepción del trato digno. *Temas de coyuntura*, 2-9.
- Negrete, M. (2009). Trato digno: Reto cotidiano. *Revista CONAMED, Suplemento de Enfermería*, 33-36.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima, Perú: (Trabajo de grado/Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Rodríguez, A. (2013). Creando una cultura de la calidad hospitalaria. 13/9. *Medwave*, 1-56.
- Rojas, M. (2011). El bienestar subjetivo: su contribución a la apreciación y la consecución del progreso y el bienestar humano. *Realidad, datos y espacio. Revista Internacional de Estadística y Geografía. México: INEGI.2(1)*, 74-77.
- Saldaña, J. (1998). *Investigación científica*. Lima, Perú: Ediciones CECCPUE.
- Secretaría de la Marina (SEMAR). (2012). *Metodología de investigación*. México: SEMAR.
- Siegrist, J., & Richard, B. (2012). Nuevos enfoques sobre la mejora de calidad hospitalaria, eficiencia y satisfacción del paciente. *Salud en el siglo XXI*, 34-67.
- Sihuín, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 32. 2, 299-302.
- Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile. (2013). *¿Qué es el trato digno para los pacientes? Elementos que componen el trato digno. Informe global*. Chile: Superintendencia de Salud.

Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)* . Vol.XIX.4, 663-671.

Williams, G. (2009). Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. *Calidad de los Servicios de Salud*, 23-45. Obtenido de Calidad de los Servicios de Salud.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: “Trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018”

AUTOR: José Davis Chieng Durán

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																		
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. 	<p>Hipótesis principal:</p> <p>H= Existe relación significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>H₁- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>H₂ – Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>H₃ – Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>H₄ – Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p> <p>H₅ – Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.</p>	<p>Variable 1: Trato digno</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>- Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.</td> <td>1,2,3 4,5,</td> <td rowspan="5">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.</td> <td>6,7,8,9</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>- Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.</td> <td>10,11,12,13</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>- Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.</td> <td>14,15,16,17, 18</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</td> <td>19,20,21,22</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: satisfacción del usuario externo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Confiabilidad</td> <td>Cumplimiento del servicio Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable</td> <td>1,2,3,4,5,6 ,7,8</td> <td rowspan="3">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Validez</td> <td>Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción</td> <td>9,10,11,12 ,13,14,15</td> </tr> <tr> <td>Lealtad</td> <td>Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación</td> <td>16,17,18,1 9,20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Fiabilidad	- Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.	1,2,3 4,5,	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Capacidad de respuesta	- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.	6,7,8,9	Seguridad	- Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.	10,11,12,13	Empatía	- Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.	14,15,16,17, 18	Elementos tangibles	- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20,21,22	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable	1,2,3,4,5,6 ,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Validez	Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción	9,10,11,12 ,13,14,15	Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	16,17,18,1 9,20
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																																		
Fiabilidad	- Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.	1,2,3 4,5,	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																																		
Capacidad de respuesta	- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.	6,7,8,9																																			
Seguridad	- Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.	10,11,12,13																																			
Empatía	- Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.	14,15,16,17, 18																																			
Elementos tangibles	- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20,21,22																																			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																																		
Confiabilidad	Cumplimiento del servicio Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable	1,2,3,4,5,6 ,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																																		
Validez	Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción	9,10,11,12 ,13,14,15																																			
Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	16,17,18,1 9,20																																			

METODO Y DISEÑO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA
<p>1. Enfoque cuantitativo</p> <p>2. Método Hipotético - Deductivo</p> <p>3. Tipo de investigación Básica Descriptivo</p> <p>4. Diseño de investigación No Experimenta – Correlacional – Transversal.</p>	<p>Población. La población del estudio está constituida por los usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018 en un total de 657</p> <p>Muestra. La muestra está constituida por los usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018 en un total de 243</p> <p>Muestreo Probabilístico al 95%.</p>	<p>a) Técnica</p> <p>La técnica a utilizarse será la ENCUESTA.</p> <p>b) Instrumentos</p> <p>Cuestionario escalamiento Likert. con</p>	<p>Análisis de datos:</p> <p>Estadística Descriptiva: Tablas de frecuencia y figuras de barras de las variables y dimensiones.</p> <p>Estadística Inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alfa de Cronbach para la fiabilidad. - Prueba de Normalidad de Kolmorov Smirnov. - Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y correlación por ser variables no paramétricas.

Anexo 2: Instrumentos de recojo de información
Cuestionario sobre trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

INSTRUCCIONES: Estimado/a paciente, a continuación, tienes 22 preguntas sobre el trato digno que recibes, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE N° 1: Trato digno

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Fiabilidad					
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el medico se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido..					
9	La atención en farmacia es rápida.					
	Dimensión 3: Seguridad					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.					
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
	Dimensión 4: Empatía					
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud.					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.					
	Dimensión 5: Elementos tangibles					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

NOTA: Instrumento validado por Redhead (2013) Tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013" en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Instrumentos de recojo de información

Cuestionario sobre trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

INSTRUCCIONES: Estimado paciente, a continuación, tienes 20 preguntas sobre tu satisfacción ante la atención médica que recibes, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE N° 2: Satisfacción del paciente externo

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Confiabilidad					
1	Consideras usted que tu médico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El médico te brindó seguridad al momento de la atención					
3	El médico fue claro con el diagnóstico					
4	El consultorio médico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
5	Te sientes cómodo cuando te atiende el médico.					
6	El médico muestra un cuidado especial cuando te examina.					
7	El médico es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El médico toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.					
	Dimensión 2: Validez					
9	Creer que el médico realiza una atención adecuada.					
10	Creer que el consultorio médico del centro hospitalario cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento médico.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el médico.					
13	El médico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibe que la atención que recibes es de calidad.					
15	El médico es eficiente con su trabajo.					
	Dimensión 3: Lealtad					
16	Usted cumple con acudir a sus citas programadas con responsabilidad.					
17	Usted participa activamente en las actividades de prevención de salud que organiza el centro hospitalario.					
18	Consideras que tu trato con el médico es de respeto.					
19	Usted comprende los límites que te brinda en la atención médica.					
20	Usted se encuentra motivado por la atención médica recibida.					

NOTA: Instrumento validado por Herrera (2017) Tesis "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud" en la Universidad César Vallejo.

Anexo 3: Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

“Trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizan”

El fin de esta hoja de consentimiento es dar a los participantes en este estudio, una transparente información de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como colaboradores.

El presente estudio es dirigido por el medico José Chieng Duran__, de la Universidad _CESAR VALLEJO POST-GRADO. La meta de esta investigación es: Realizar un estudio cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre el trato digno que se le brinda y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa de Psiquiatría del hospital Hermilio Valdizan en Santa Anita en el presente año 2018...

Si usted acepta colaborar en este estudio, se le pedirá llenar dos cuestionarios, Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo por cada uno.

Su participación es estrictamente voluntaria. La información que se recolecte será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el medico José Chieng Duran. He sido informado (a) de que la meta de esta investigación es realizar un estudio cuyo objetivo es establecer _la relación que existe entre el trato digno y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa de Psiquiatría del hospital Hermilio Valdizan en Santa Anita en el presente año 2018

Me han indicado también que tendré que responder 2 cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos cada uno.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto provoque perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _José Chieng Duran al teléfono _990649479.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a José Chieng Duran al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(En letras de imprenta)

Anexo 4: Juicio de Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRATO DIGNO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE N° 1: TRATO DIGNO							
	Dimensión 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	✓		✓		✓		
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	✓		✓		✓		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	✓		✓		✓		
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.	✓		✓		✓		
9	La atención en farmacia es rápida.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	✓		✓		✓		
11	El médico le realiza un examen completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	✓		✓		✓		
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
15	El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓		

18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	✓		✓		✓	
	Dimensión 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓	
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

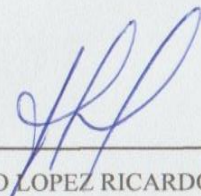
Apellidos y nombres del juez evaluador: Prado Lopez Hugo DNI: 43313069

Junio del 2018.

Especialidad del evaluador: Dr Metodólogo

- 1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 PRADO LOPEZ RICARDO
 DOCENTE
 43313069

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL PACIENTE EXTERNO

VARIABLE N° 2: Satisfacción del paciente externo							
Dimensión 1: Confiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
1	Consideras usted que tu médico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓	
2	El médico te brindó seguridad al momento de la atención.	✓		✓		✓	
3	El médico fue claro con el diagnóstico.	✓		✓		✓	
4	El consultorio médico tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓	
5	Te sientes cómodo cuando te atiende el médico.	✓		✓		✓	
6	El médico muestra un cuidado especial cuando te examina.	✓		✓		✓	
7	El médico es carismático y usted se siente acogido en la atención.	✓		✓		✓	
8	El médico toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓	
Dimensión 2: Validez		Si	No	Si	No	Si	No
9	Creés que el médico realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓	
10	Creés que el consultorio médico del centro hospitalario cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento médico.	✓		✓		✓	
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓	
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el médico.	✓		✓		✓	
13	El médico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	✓		✓		✓	
14	Usted percibe que la atención que recibes es de calidad.	✓		✓		✓	
15	El médico es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Lealtad		Si	No	Si	No	Si	No
16	Usted cumple con acudir a sus citas programadas con responsabilidad.	✓		✓		✓	
17	Usted participa activamente en las actividades de prevención de salud que organiza el centro hospitalario.	✓		✓		✓	
18	Consideras que tu trato con el médico es de respeto.	✓		✓		✓	
19	Usted comprende los límites que te brinda en la atención médica.	✓		✓		✓	
20	Usted se encuentra motivado por la atención médica recibida.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: PRADO LÓPEZ RICARDO DNI: 43313069

Junio del 2018.

Especialidad del evaluador: Psicopedagogo

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


PRADO LOPEZ RICARDO

DOCENTE

43313069

Anexo 5: Autorización del hospital



PERÚ Ministerio de Salud

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL
Oficina de Apoyo a la Docencia e
Investigación (OADI)

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Santa Anita, 06 de agosto de 2018

OFICIO N° 723 -DG/ 130 -OADI/HHV-2018

DR. RAUL DELGADO ARENAS
JEFE DE UNIDAD - ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA - CAMPUS LIMA ESTE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PRESENTE.-

ASUNTO: TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA: CARTA P. 327-2018 EPG-UCV LE
(EXP. 18MP-09841-00) (OADI -0521-18)

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que se emite opinión FAVORABLE, según lo informado por el Comité de Ética en Investigación y Estudios Biomédicos.

INVESTIGADOR	TITULO DE LA INVESTIGACION
JOSE DAVID CHIENG DURAN	"TRATO DIGNO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE PSIQUIATRIA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, SANTA ANITA, 2018".

El presupuesto para la ejecución de la investigación correrá por cuenta de los investigadores.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizan"

M.C. Gloria Luján Cueva Vergara
Directora General (e)
CMP 2149 RNE 12799

C.C. Archivo.

Carretera Central Km. 3.5
Santa Anita. Lima - Perú
Telf. 494-2410
Anexo 214

Anexo 6: Fiabilidad Prueba piloto

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

ritmo
idad
títulos
Votos
Escala: V1. Trato digno
Títulos
Resumen de procesamiento de
Estadísticas de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=TD1 TD2 TD3 TD4 TD5 TD6 TD7 TD8 TD9 TD10 TD11 TD12 TD13 TD14 TD15 TD16 TD17 TD18 TD19 TD20 TD21
TD22
/SCALE('V1. Trato digno') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad Prueba piloto

Escala: V1. Trato digno

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	22

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 86, W: 202 pt.

*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

← → + - [Icons]

Estado
 .logaritmo
 Fiabilidad
 Títulos
 Notas
 Escala: V2. Satisfacción del usu
 Títulos
 Resumen de procesamien
 Estadísticas de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=SU1 SU2 SU3 SU4 SU5 SU6 SU7 SU8 SU9 SU10 SU11 SU12 SU13 SU14 SU15 SU16 SU17 SU18 SU19 SU20
/SCALE('V2. Satisfacción del usuario externo') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad Prueba piloto**

Escala: V2. Satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON IH: 26. W: 883 pt.

Anexo 7: Basen de Datos

DR. CHIANG OK.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TD1	Numérico	8	0	El personal de informes, le brinda y ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	TD2	Numérico	8	0	La consulta con el medico se realiz...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	TD3	Numérico	8	0	La atención se realice respetando la...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	TD4	Numérico	8	0	Su historia clínica se encuentre dis...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	TD5	Numérico	8	0	Las citas se encuentren disponibles...	{1, Nunca}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
6	TD6	Numérico	8	0	La atención en caja o en el módulo ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	TD7	Numérico	8	0	La atención para tomarse analisis d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	TD8	Numérico	8	0	La atención para tomarse exámene...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	TD9	Numérico	8	0	La atención en farmacia es rápida.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	TD10	Numérico	8	0	Durante su atención en consultorio ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	TD11	Numérico	8	0	El médico le realiza un examen físic...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	TD12	Numérico	8	0	El médico le brinde el tiempo neces...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	TD13	Numérico	8	0	El médico que atenderá su problem...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	TD14	Numérico	8	0	El personal de consulta externa lo tr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	TD15	Numérico	8	0	El médico que le atendió, mostro int...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	TD16	Numérico	8	0	Usted comprendió la explicación qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	TD17	Numérico	8	0	Usted comprendió la explicación qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	TD18	Numérico	8	0	Usted comprendió la explicación qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	TD19	Numérico	8	0	Los carteles, letreros y flechas de l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	TD20	Numérico	8	0	La consulta externa cuenta con per...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	TD21	Numérico	8	0	Los consultorios cuentan con los eq...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	TD22	Numérico	8	0	El consultorio y la sala de espera s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SU1	Numérico	8	0	Consideras usted que tu médico es ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SU2	Numérico	8	0	El médico te brindó seguridad al m...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SU3	Numérico	8	0	El médico fue claro con el diagnostico	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	SU4	Numérico	8	0	El consultorio médico tiene ventilaci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	SU5	Numérico	8	0	Te sientes cómodo cuando te atien...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	SU6	Numérico	8	0	El médico muestra un cuidado espe...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SU7	Numérico	8	0	El médico es carismático y usted s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

DR. CHIANG OK.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	SU6	Númérico	8	0	El médico muestra un cuidado espe...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SU7	Númérico	8	0	El médico es carismático y usted s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	SU8	Númérico	8	0	El médico toma su tiempo para expl...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	SU9	Númérico	8	0	Creés que el médico realiza una ate...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	SU10	Númérico	8	0	Creés que el consultorio médico del...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	SU11	Númérico	8	0	Normalmente los pacientes tienen q...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	SU12	Númérico	8	0	Usted se sintió satisfecho con la at...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	SU13	Númérico	8	0	El médico suele explicar en qué co...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	SU14	Númérico	8	0	Usted percibe que la atención que r...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	SU15	Númérico	8	0	El médico es eficiente con su trabajo.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	SU16	Númérico	8	0	Usted cumple con acudir a sus cita...	{1, Nunca}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
39	SU17	Númérico	8	0	Usted participa activamente en las ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	SU18	Númérico	8	0	Consideras que tu trato con el médi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	SU19	Númérico	8	0	Usted comprende los límites que te ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	SU20	Númérico	8	0	Usted se encuentra motivado por la ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	VAR1	Númérico	8	0	V1. Trato digno	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
44	DIM1	Númérico	8	0	D1. Fiabilidad	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
45	DIM2	Númérico	8	0	D2. Capacidad de respuesta	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
46	DIM3	Númérico	8	0	D3. Seguridad	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
47	DIM4	Númérico	8	0	D4. Empatía	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
48	DIM5	Númérico	8	0	D5. Elementos tangibles	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
49	VAR2	Númérico	8	0	V2. Satisfacción del usuario externo	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
50	v1	Númérico	8	0	V1: Trato digno	{1, Muy defi...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
51	d1	Númérico	8	0	D1: Fiabilidad	{1, Muy defi...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52	d2	Númérico	8	0	D2: Capacidad de respuesta	{1, Muy defi...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
53	d3	Númérico	8	0	D3: Seguridad	{1, Muy defi...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54	d4	Númérico	8	0	D4: Empatía	{1, Muy defi...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
55	d5	Númérico	8	0	D5: Elementos tangibles	{1, Muy defi...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
56	v2	Númérico	8	0	V2: Satisfacción del usuario externo	{1, Muy ins...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
1											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 8: Artículo científico

TRATO DIGNO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE PSIQUIATRÍA
DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, SANTA ANITA, 2018

José David Chieng Durán

Universidad César Vallejo

Resumen.

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. Investigación cuantitativa, no experimental, hipotético – deductivo. El tipo descriptivo correlacionar de corte transversal. La población fueron 657 los usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, de donde se tomó una muestra de 234 pacientes a través del muestreo probabilístico al 95%. Los resultados han evidenciado que, el trato digno al usuario externo de psiquiatría es para el 55% “deficiente”, y “regular”; en cambio, para y el 45%, “eficiente”; en cuanto a la satisfacción el 40% “regularmente satisfechos”; pero para el 60%, “satisfechos” y “muy satisfechos”. Se concluye señalando que hay una correlación alta y significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, (Rho de 0,870**); Confirmando a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo. Palabras clave: Trato digno, capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción de usuario, empatía.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between dignified treatment and satisfaction of the external user of psychiatry at the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018. Quantitative, non-experimental, hypothetical-deductive research. The cross-sectional descriptive correlational type. The population was 657 external users of psychiatry at the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018, from which a sample of 234 patients was taken through probabilistic sampling at 95%. The results have shown that decent treatment for the external user of psychiatry is 55% "deficient" and "regular"; on the other hand, for and 45%, "efficient"; in terms of satisfaction 40% "regularly satisfied"; but for 60%, "satisfied" and "very satisfied". It is concluded that there is a high and significant correlation between the dignified treatment and satisfaction of the external user of psychiatry at the Hermilio Valdizán Hospital, Santa Anita, 2018, (Rho of 0.870 **); Confirming greater dignified treatment, greater satisfaction of the external user. Key words: Decent treatment, responsiveness, security, user satisfaction, empathy

Introducción

La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma: “toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos. Dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y satisfacción de los usuarios”. Es por ello que cobra importancia el trato humanizado y holístico que permita lograr esa calidad de atención de los usuarios que consultan a los servicios de atención en salud. Diferentes estudios, a lo largo del tiempo han evidenciado la importancia del trato humanizado del personal de salud hacia los usuarios, como factor determinante para el proceso de recuperación, tanto del usuario como de su familia. La calidez en la atención en salud a todos los pacientes debe reflejarse en los estados de ánimo de las personas, tanto del que entrega el servicio como del que lo recibe; en ese sentido, los profesionales involucrados deben tener la predisposición humana de servicio y la técnica y científica. Este acto de predisposición generará satisfacción y bienestar en los pacientes. Sobre el trato digno, Carrillo, y otros (2009, p. 140) señalaron: El trato digno a los usuarios se refleja en: Respeto a los derechos humanos y características individuales de la persona. Información completa, veraz, oportuna y susceptible de ser entendida por el paciente o por quienes lo acompañan. Amabilidad por parte de los prestadores de servicio. Colocar a la calidad con un valor fundamental de la cultura organizacional de los servicios de salud. Sin embargo, lo que los usuarios expresan en palabras respecto de este concepto es un pequeño fragmento de las asociaciones que emergen de los procesos mentales y emocionales que se vinculan a él. (Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile, 2013, p. 4). Vargas, Valecillos, & Hernández (2013, p.665) “La idea de calidad de la atención en salud, suele ser distinta dependiendo de la óptica de quién la conciba, así el gerente o el administrador del centro asistencial tendrá una concepción diferente a la que pueda tener el usuario-paciente o incluso del profesional de la salud”. Optimizar o fortalecer los actos de atención a los usuarios o pacientes requiere capacidad y entrega de los que brindan el servicio inmediato; asimismo, la capacidad y decisión política de quienes tienen el poder de decisión en la gestión. Su logro será posible en la medida que los responsables desde el aparato gubernamental, tomen las decisiones de mejorar los mecanismos y factores que limitan la calidad de servicio de salud a toda la comunidad. (Fajardo & Hernández, 2012,p.21). en cuanto a la satisfacción del usuario

externo de psiquiatría, el Ministerio de Salud (MINSA, 2012, p.14) señaló: “La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”. Rojas (2011) “Los individuos experimentan bienestar en varios planos: el cognitivo, el afectivo, el hedónico y el místico; con distintas intensidades y con funciones diversas”. “Actualmente, el movimiento en torno al bienestar subjetivo, sostiene que el progreso debe concebirse en términos del bienestar de las personas y reflejarse en indicadores como la satisfacción con la vida, la felicidad y estados afectivos propositivos, entre otros” (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez (2013, p.24). Para conocer la situación base de la presente investigación se estableció como objetivo principal determinar la relación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018. A nivel internacional se han hecho revisiones de varias investigaciones similares, como la de López (2017), con su tesis: Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización Semi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017, Concluye señalando que la percepción del usuario se relaciona directamente con el Trato Digno que reciben los pacientes. Benjamín (2013), con su tesis: Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013. Concluye señalando, que el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las condiciones que brinda el servicio porque la consideran buena. Finalmente, Fabián (2013), con su tesis: La exposición a los factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente, concluye señalando: que el trato que reciben no es bueno. A nivel nacional, también se han encontrado investigaciones similares como la de Herrera (2017), con su tesis: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención en un centro de salud, concluye señalando que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017. León (2017), con su tesis: Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016, concluye señalando, que los niveles de calidad de atención médica fueron

bueno y excelente: Trato recibido 48.2%, 36,8%; Empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: Trato recibido 85%, Empatía 82.8 %. Finalmente, Redhead (2015), con su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, concluye señalando, que hay relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. Los resultados de las investigaciones anteriores son similares a los resultados de la presente investigación que han evidenciado: el trato digno al usuario externo de psiquiatría es para el 55% “deficiente”, y “regular”; en cambio, para y el 45%, “eficiente”; en cuanto a la satisfacción el 40% “regularmente satisfechos”; pero para el 60%, “satisfechos” y “muy satisfechos”. Se concluye señalando que hay una correlación alta y significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, (Rho de 0,870**); Confirmando a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo.

Metodología

Investigación de enfoque cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, hipotético – deductivo, tipo descriptivo correlacional, porque sólo buscó correlacionar las variables trato digno y satisfacción del usuario, al respecto, Hernández, Fernández, & Baptista (2010, p. 81) señalaron: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. La población fue 657 usuarios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, de donde se tomó una muestra de 234 pacientes a través del muestreo probabilístico al 95%.

Resultados

Tabla 14

V1: Trato digno*V2: Satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

		V2: Satisfacción del usuario externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
V1: Trato digno	Deficiente	Recuento	24	0	0	24

	% del total	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
Regular	Recuento	73	37	0	110
	% del total	30,0%	15,2%	0,0%	45,3%
Eficiente	Recuento	0	97	12	109
	% del total	0,0%	39,9%	4,9%	44,9%
Total	Recuento	97	134	12	243
	% del total	39,9%	55,1%	4,9%	100,0%

Los resultados trato digno cruzado con la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, el 45% de los usuarios externos de psiquiatría del mencionado Hospital perciben un trato digno, pero el 55% regular, en cuanto a la satisfacción el 60% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, sin embargo, el 40% regularmente satisfechos.

Prueba de hipótesis

Tabla 20

Correlación entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo

		V1. Trato digno		V2. Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	V1. Trato digno	Coeficiente de correlación	1,000		,870**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	243		243
	V2. Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,870**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	243		243

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

Interpretación

En la tabla 20 se evidencia una correlación positiva alta entre las dos variables y significativa ($Rho = 0.870^{**}$); por lo que se confirma la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018; y por el valor de $p = 0,000 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 87.0%, afirmándose: a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo.

Discusión

A nivel interno los resultados de esta investigación han evidenciado que, el trato digno al usuario externo de psiquiatría para el 55% es “deficiente”, y “regular”; en cambio, para y el 45%, “eficiente”; en cuanto a la satisfacción el 40% “regularmente satisfechos”; pero para el 60%, “satisfechos” y “muy satisfechos”. Asimismo, hay una correlación alta y significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, (Rho de $0,870^{**}$); Confirmando a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo. Estos resultados son similares a los resultados de las investigaciones internacionales, como de López (2017), con su tesis: Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización Semi Privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017, Concluye señalando que la percepción del usuario se relaciona directamente con el Trato Digno que reciben los pacientes. Benjamín (2013), con su tesis: Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013. Concluye señalando, que el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las condiciones que brinda el servicio porque la consideran buena. Inca (2013), con su tesis: La exposición a los factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente, concluye señalando: que el trato que reciben no es bueno. A nivel nacional, como la de Herrera (2017), con su tesis: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención en un centro de salud, concluye señalando que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención. León (2017), con su tesis: Niveles de satisfacción y

calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016, concluye señalando, que los niveles de calidad de atención médica fueron bueno y excelente. Finalmente, Redhead (2015), con su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, concluye señalando, que hay relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Conclusiones

Los resultados determinaron la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman alta y significativa entre el trato digno y la satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, (Rho de 0,870**); Confirmando a mayor trato digno, mayor satisfacción del usuario externo.

Recomendación

Visto los resultados del trato digno al usuario externo de psiquiatría para el 55% es “deficiente”, y “regular”; en cambio, para y el 45%, “eficiente”; en cuanto a la satisfacción el 40% “regularmente satisfechos”; pero para el 60%, “satisfechos” y “muy satisfechos”; por lo que se recomienda al Director del mencionado Hospital mejorar las políticas internas de trato o atención al usuario externo, al mismo tiempo, crear programas que mejoren la satisfacción del usuario externo porque hay percepción alta de insatisfacción.

Referencias

- Benjamín, B. (2013). *Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, Dr. César Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013*. Managua, Nicaragua: (Trabajo de grado/Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua.
- Carrillo, M., Martínez, L., Mendoza, J., Sánchez, A., Yáñez, R., Rivera, R., & Caballero, R. (2009). Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex*, 139-142.
- Fajardo, G., & Hernández, F. (2012). *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud*. México, D.F.: Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs) .

- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Primera edición*. México, Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta Edición*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima, Perú: (Trabajo de grado/Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.Lima.
- Inca, F. (2013). *a exposición a los factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente*. Ecuador: (Trabajo de Grado/Tesis de Maestría).Pontificia Universidad Católica del Ecuador.Ecuador
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. Lambayeque, Perú: (Trabajo de grado/Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.
- López, M. d. (2017). *Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización semi privado, hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017*. Managua,Nicaragua: (Trabajo de grado/Tesis de Maestría).Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.Managua.
- Ministerio de Salud (MINSa). (2012). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima, Perú: MINSa.
- Negrete, M. (2009). Trato digno: Reto cotidiano . *Revista CONAMED, Suplemento de Enfermería* , 33-36.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* . Lima,Perú: (Trabajo de grado/Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Rodríguez, A. (2013). Creando una cultura de la calidad hospitalaria. 13/9. *Medwave*, 1-56.
- Rojas, M. (2011). El bienestar subjetivo: su contribución a la apreciación y la consecución del progreso y el bienestar humano. *Realidad, datos y espacio. Revista Internacional de Estadística y Geografía. México: INEGI.2(1)* , 74-77.
- Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile. (2013). *¿Qué es el trato digno para los pacientes? Elementos que componen el trato digno. Informe global*. Chile: Superintendencia de Salud.

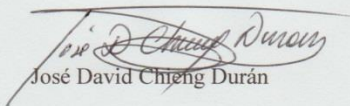
Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)* . Vol.XIX.4, 663-671.


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

Yo, José David Chieng Durán (), egresado (x), docente (), del Programa. Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06980185, con el artículo titulado “Trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018” declaro bajo juramento que:

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

San Juan de Lurigancho, julio de 2018.


José David Chieng Durán

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 3 de 14
--	---	--

Yo, Hugo Ricardo Prado López docente de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho sede Lima-Este, revisor (a) de la tesis titulada "TRATO DIGNO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, SANTA ANITA, 2018", del estudiante CHIENG DURAN, JOSE DAVID constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 11 de agosto del 2018



Firma

HUGO RICARDO PRADO LOPEZ

DNI: 43313069

 Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerectorado de Investigación
--	----------------------------	--------	--	--



Trato digno y satisfacción del usuario externo de
psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita,
2018

TESIS PARA LOGRAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Bach. José David Chieng Duran

ASESOR:


Dr. Hugo Ricardo Prado López

Resumen de coincidencias ×

22 %

< Coincidencia 1 de 5 >

- 1 cybertesis.unmsm.edu... 2% >
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Universida... 2% >
Trabajo del estudiante
- 3 docplayer.es 2% >
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Universida... 2% >
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a Universida... 1% >
Trabajo del estudiante
- 6 scielo.sld.cu 1% >
Fuente de Internet
- 7 repositorio.unheval.edu... 1% >
Fuente de Internet

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo JOSÉ DAVID CHIENG DURAN identificado con DNI N° 06980185, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Trato digno y satisfacción del usuario externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

José David Chieng Duran
 FIRMA

DNI: 06980185

FECHA ; Lima, San Juan de Lurigancho 16 de agosto del 2018

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC
			
			
			
			
			
			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POST GRADO MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOSÉ DAVID CHIENG DURAN

INFORME TÍTULADO:

“TRATO DIGNO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, SANTA ANITA 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: _16 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: 18 Dieciocho



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ