



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de usuarios externos e
infraestructura física de la IPRESS “Centro
de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO EN
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Dulio Oseda Gago Ph.D.

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A los Integrante de mi familia a quienes considero haberles sustraído un tiempo valioso que les pertenecía, en especial a mis queridos hijos Josué y Jonathan, así como a mi esposa Martha, y a mi madre Dionisia que desde la lejanía me alienta al estudio, todos ellos son un regalo del misericordioso creador del universo, Dios (YHWH) que por medio de su hijo N.S. Jesucristo nos ha traído la oportunidad de salvación divina y a quienes también dedico este trabajo.

César

AGRADECIMIENTO

Al rector y fundador de la Universidad César Vallejo de Trujillo Dr. César Acuña Peralta por la oportunidad que nos ha dado de estudiar en su institución.

Asimismo, nuestro agradecimiento a Dr. Dulio Oseda Gago Ph.D., por impartir sus excelentes enseñanzas a sus discípulos.

Al señor Gerente Regional de Salud, Jefe del “Centro de Salud San Antonio”, personal asistencial y administrativo por su apoyo para el desarrollo de ese estudio.

El autor.

DECLARACION JURADA

Yo, Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez, identificado con DNI N° 29580259, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Moquegua; declaro que el trabajo académico titulado: Satisfacción de usuarios externos e infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018; es de mi autoría.

Por lo tanto declaro bajo juramento que:

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

De 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 mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, marzo de 2018.

Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez
DNI N° 29580259

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a vuestra consideración el presente informe de investigación titulado: Satisfacción de usuarios externos e infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018, con el propósito de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente informe de investigación consta de cinco capítulos, el Capítulo I trata sobre la introducción donde se precisa los antecedentes, el marco teórico, el problema, objetivo e hipótesis. El Capítulo II trata sobre el marco metodológico donde se detalla las variables de estudio y la metodología de la investigación. El Capítulo III que trata sobre los resultados de la investigación, el Capítulo IV sobre la discusión de resultados, el capítulo V sobre las conclusiones y finalmente el Capítulo VI de las recomendaciones. Al final se adjuntan las referencias bibliográficas.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	I
Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Declaración jurada	5
Presentación	6
Índice	7
Índice de tablas	9
Índice de Figuras	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del problema	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de Investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5. Método de análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	55

CAPÍTULO III	
RESULTADOS	57
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	79
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	87
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	88
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	90

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las variables

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Anexo 04: Validación de juicio de expertos

Anexo 05: Autorización de aplicación de instrumento

Anexo 06: Base de datos de instrumentos

Anexo 07: Matriz de correlación entre las variables

Anexo 08: Evidencias fotográficas.

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla N° 01: Niveles de la variable 1: Satisfacción de usuarios externos	57
Tabla N° 02: Niveles de la dimensión 1	58
Tabla N° 03: Niveles de la dimensión 2	59
Tabla N° 04: Niveles de la dimensión 3	60
Tabla N° 05: Niveles de la dimensión 4	61
Tabla N° 06: Niveles de la variable 2: Infraestructura fisca	62
Tabla N° 07: Niveles de la dimensión 1	63
Tabla N° 08: Niveles de la dimensión 2	64
Tabla N° 09: Niveles de la dimensión 3	65
Tabla N° 10: Niveles de la dimensión 4	66
Tabla N° 11: Prueba de hipótesis general	68
Tabla N° 12: Prueba de hipótesis específica N° 01	70
Tabla N° 13: Prueba de hipótesis específica N° 02	72
Tabla N° 14: Prueba de hipótesis específica N° 03	74
Tabla N° 15: Prueba de hipótesis específica N° 04	76

ÍNDICE DE FIGURAS

	Págs.
Figura N° 01: Niveles de la variable 1: Satisfacción de usuarios externos	58
Figura N° 02: Niveles de la dimensión 1	59
Figura N° 03: Niveles de la dimensión 2	60
Figura N° 04: Niveles de la dimensión 3	61
Figura N° 05: Niveles de la dimensión 4	62
Figura N° 06: Niveles de la variable 2: Infraestructura física	63
Figura N° 07: Niveles de la dimensión 1	64
Figura N° 08: Niveles de la dimensión 2	65
Figura N° 09: Niveles de la dimensión 3	66
Figura N° 10: Niveles de la dimensión 4	67

RESUMEN

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación de la satisfacción de usuarios externos e infraestructura física de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio". El tipo de investigación fue cuantitativa, aplicada, el diseño empleado fue el de no Experimental con un nivel estudio descriptivo correlacional.

La población de estudio estuvo conformada por 97 usuarios externos atendidos en el periodo de una semana en la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de Moquegua, según información obtenida en la Sub Gerencia de Planeamiento Prevención y Control en Salud de la Gerencia Regional de Salud Moquegua; correspondiente al mes de diciembre del año 2017.

La muestra de 78 usuarios externos se ha obtenida de la población de 97 usuarios mediante la aplicación de la formula estadística para población finita; asimismo, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Se empleó la técnica de encuesta en la recolección de datos, como instrumentos para la recolección de datos se empleó dos cuestionarios, los mismos que fueron validados por el juicio de expertos y su confiabilidad se estableció por medio del estadístico Alfa de Cronbach.

El procesamiento de los resultados se realizó mediante el programa estadístico SPSS 18.

Las conclusiones más importantes son: a) Los usuarios externos señalan la prestación de servicios en nivel favorable del 62.82%, la infraestructura física en nivel favorable de 87.18%. b) La correlación entre la satisfacción de usuarios externos e infraestructura física, según la "rho" de Spearman es 0,330, éste es considerado como correlación positiva débil. En cuanto a la conclusión estadística puesto que la t_c calculada es mayor a la t teórica ($3.21 > 1,96$) se acepta la hipótesis alterna (H_i) que concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de Moquegua, 2018.

De acuerdo a los resultados se refleja una percepción positiva favorable del usuario externo de los servicios que se brinda en el establecimiento de salud; asimismo, se tiene una percepción positiva favorable de la infraestructura física; sin embargo por la correlación encontrada se concluye que todavía existen dimensiones o factores de la satisfacción de usuarios externos deficientes que no dependen exclusivamente de la infraestructura física, esto explica la correlación positiva débil encontrada en la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de Moquegua, 2018.

Palabras claves: Satisfacción de usuarios, infraestructura física, calidad físico espacial, calidad físico ambiental, aspectos funcionales, servicios complementarios.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the relationship of the satisfaction of external users and physical infrastructure of the IPRESS "San Antonio Health Center". The type of research was quantitative, applied, the design used was that of non-experimental with a correlational level descriptive study.

The study population consisted of 97 external users attended in the period of one week in the IPRESS "Health Center San Antonio" of Moquegua, according to information obtained in the Sub Management of Planning Prevention and Control in Health of the Regional Health Management Moquegua, corresponding to the month of December of the year 2017.

The sample of 78 external users has been obtained from the population of 97 users through the application of the statistical formula for finite population; Likewise, simple random probabilistic sampling was applied.

The processing of the results was done through the statistical program SPSS 18.

The most important conclusions are: a) External users indicate the provision of services at a favorable level of 62.82%, the fiscal infrastructure at a favorable level of 87.18%. b) The correlation between satisfaction of external users and physical infrastructure, according to Spearman's "rho" is 0.330, this is considered a weak positive correlation. Regarding the statistical conclusion since the calculated t_c is greater than the theoretical t ($3.21 > 1.96$), the alternative hypothesis (H_i) is accepted, which concludes that there is a direct and significant relationship between the satisfaction of external users and the infrastructure Physics of the IPRESS "San Antonio Health Center" of Moquegua, 2018.

According to the results, a favorable positive perception of the external user of the services provided in the health establishment is reflected; likewise, there is a favorable positive perception of the physical infrastructure; However, due to the correlation found, there are still dimensions or factors of the satisfaction of deficient external users that do not depend exclusively on the physical infrastructure, this explains the weak positive correlation found in the IPRESS "San Antonio Health Center" in Moquegua, 2018.

Keywords:User satisfaction, fiscal infrastructure, spatial physical quality, environmental physical quality, functional aspects, complementary services.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo en relación a la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua. Se pretende medir el grado de vinculación, relación o asociación de la satisfacción de usuario externos y la infraestructura física.

Con la satisfacción del usuario externo medimos la calidad de los servicios de un establecimiento de salud que involucra varios componentes como son: recursos humanos, capacidad resolutive, infraestructura, equipamiento y organización en la atención que la norma de categorización establece.(MINSA, R.M. N° 546-2011/MINSA “CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD” V.02 , 2011)

Según el artículo 7 del D.L. 1157 (PERUANO, 2013), las IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) tienen como objetivo la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud; en ese sentido los aspectos de calidad de atención, satisfacción del usuario, infraestructura pública y otros aspectos conexos están presentes en los modelos de gestión de salud

pública que el Ministerio de Salud promueve e implementa a nivel nacional mediante el cumplimiento de la normativa vigente, el mismo que se renueva constantemente, por lo cual, un porcentaje mayoritario de la infraestructura de los establecimientos de salud pública han quedado desfasados con respecto al cumplimiento de la actual normativa vigente. Otras normas conexas como el de Cartera de Servicios (MINSA, Resolución Ministerial N° 1069-2017/MINSA "Directiva Administrativa que establece la Cartera de Atención de Salud en los establecimientos de salud del primer nivel de atención", 2017) e Infraestructura y Equipamiento (MINSA, R.M. N° 045-2015/MINSA "INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION", 2015); plantean la ampliación de la oferta de servicios de salud al usuario, con la correspondiente ampliación de su infraestructura física, quedando en muchos, por no decir la mayoría de los establecimientos de salud, desfasados y/o obsoletos para brindar los servicios de salud con los estándares mínimos que la normativa establece.

Por otra parte, la demanda de servicios de salud en zonas con potencial para una expansión urbana, está superando a la oferta instalada debido a un crecimiento exponencial de la población que está modificando la estructura establecida de los ámbitos territoriales de servicio de los establecimientos de salud. Asimismo, las expectativas de los usuarios con respecto a atención se están incrementando, demandando mayores y mejores servicios.

La infraestructura pública de salud carece de un mantenimiento sostenido de sus instalaciones, ya sea por los austeros presupuestos que se manejan o por la ínfima importancia que le otorgan los estamentos locales, regionales y nacionales que no destinan los presupuestos correspondientes. Los establecimientos de salud más críticos requieren renovación integral de su infraestructura, lo que conlleva aun sin fin de gestiones que duran largos años para su concreción final, aspecto que también está en función de su priorización y el presupuesto que se le asigne, siendo la realidad actual contraria a estos requerimientos.

La IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de categoría I-3, ubicado en el Centro Poblado de San Antonio, Distrito de Moquegua, Provincia Mariscal Nieto es uno de los establecimiento más importantes del primer nivel de atención de la

Red de Salud Moquegua, que pertenece a la Gerencia Regional de Salud del Gobierno Regional Moquegua. Diseñado por el Arq. José Bentín Diez Canseco y puesto en funcionamiento en el año 2010 como uno de los establecimientos de salud más modernos y completos, presenta en la actualidad un deterioro de su infraestructura e instalaciones que requieren un mantenimiento preventivo y correctivo, pero que, sin embargo mantiene su adecuada funcionalidad sin haber interrumpido su atención al público usuario.

Este establecimiento de salud durante el año 2017 ha atendido a 6,653 usuarios externos con un número de 48,394 de atenciones, razón por la cual consideramos de suma importancia conocer cuán importante e imprescindible es la infraestructura en la percepción de la satisfacción del usuario que acude a este establecimiento de salud. ¿Define la infraestructura física la calidad del servicio de salud desde la perspectiva del usuario o es percibido como un componente secundario, complementario que no incide de forma decisiva en la satisfacción del usuario externo?, conocer esta interrogante y qué factores influyen en la satisfacción del usuario externo de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" permitirá identificar necesidades y problemas que aquejan a los usuarios los mismos que posibilitaran plantear y recomendar acciones para la mejora continua de los servicios de salud.

1.2. Trabajos previos

El presente trabajo de investigación se ha basado en investigaciones y estudios realizados por otros autores del ámbito internacional y nacional

1.2.1. Antecedentes internacionales

Se ha revisado en esta parte inicial investigaciones internacionales:

(Bonilla, 2002), en su tesis de post grado, titulado: *Incidencia de los tiempos de espera, infraestructura y empatía en la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de cardiología en el Hospital México en el 2002*. El objetivo de esta investigación fue identificar la satisfacción de los usuarios externos de la consulta de cardiología del Hospital México, al ser la cardiopatía la primera causa de morbilidad en el país de México posee la mayor demanda. Esta demanda por

tanto merece una atención adecuada a los usuarios de este servicio, a fin de lograr una mejor calidad de vida y sobre todo, satisfacción por el trato recibido. Además, el estudio buscó identificar qué factores de infraestructura, tiempo de atención en las citas y empatía, generan satisfacción al usuario en la consulta externa de cardiología del Hospital México.

El estudio concluye que: El grupo etáreo de 51 a 70 años, es el más consultante en esta especialidad, a la vez coincide con la etapa en la que con más frecuencia aparece la enfermedad cardiovascular, especialmente la de tipo degenerativo y crónico. De la población entrevistada el 23.2% de los usuarios entrevistados carece de educación formal, aspecto que representa un reto para el equipo de salud ya que el nivel educativo es muy importante en el proceso de interacción para el auto cuidado en aras de la estabilidad psicológica y espiritual del ser humano. En el estudio, se obtiene que el mayor número de personas (55%) hace uso del servicio más de ocho veces en un período de 15 meses. Las condiciones de la infraestructura ofrecen: consultorios con privacidad, lo que genera confianza y seguridad, al igual que la iluminación, el orden y limpieza, pero hay aspectos en esta misma variable de infraestructura que deben ser atendidos pues constituyen elementos poco o nada satisfactorios para el usuario; por ejemplo: ventilación deficiente, asientos incómodos, exceso de ruido, y servicio sanitario en condiciones no higiénicas.

En términos generales, los tiempos de espera para ser atendidos por secretaría o por el médico, constituyen un aspecto medular en el que debe centrarse la atención gerencial, pues las manifestaciones de los clientes externos en los diferentes indicadores de la variable, se ubican en nada satisfactoria.

El tema de la satisfacción del usuario es sin duda, crítico, en el ámbito de la asistencia en salud, su mejora depende de que el personal capacitado, comprometido y aplicado, implemente el enfoque del servicio al usuario.

(Sanchez L. , 2012) en su tesis de post grado, titulado: *La satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social del municipio de Guadalupe, N. L., México*, el autor buscó conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar su asociación con

las dimensiones de accesibilidad, el trato personal, la infraestructura, el tiempo de espera y el tiempo de consulta, para lo cual se incluyó además la percepción del tiempo de espera y de consulta, indagándose por el tiempo estimado en horas y minutos,. El 29.3 % de los usuarios señaló que esperaron más de dos horas en la sala antes de ser atendidos

Los resultados sugieren que los usuarios de esta unidad están dispuestos a soportar tiempos prolongados de espera para la consulta y que valoran más el confort de las instalaciones: buena iluminación, la comodidad del mobiliario, el confort de la temperatura, y la limpieza,

Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

(Sanchez A. , 2005), en su tesis de post grado, titulado: *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de IxmiquilpanHgo*, tuvo como objetivo es identificar los factores percibidos por el usuario que influyen en la satisfacción de los servicios de salud recibidos y su relación con la calidad de la atención en hospitales públicos del municipio de IxmiquilpanHgo. El estudio es del tipo observacional, transversal, analítico y comparativo entre la población abierta y de seguridad social, realizado en los Hospitales públicos de IxmiquilpanHgo, en el periodo Agosto - Diciembre 2002. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la variable de amenidades que está relacionado con condiciones físicas como son la comodidad del consultorio, ventilación, iluminación, limpieza de baños, de la misma manera acciones de omisión durante el proceso de atención: sin exploración física, sin explicación de tratamiento. La dimensión interpersonal influyo de manera significativa en la percepción de la satisfacción, como el caso del médico poco amable, personal del módulo no amable. Finalmente concluye que la manera

como estratado el paciente, la omisión de acciones de revisión y diagnóstico, así como variables relacionadas con la comodidad influyen en la satisfacción que el usuario manifiesta que son altamente concordante con la mala calidad de la atención.

(Masuet, 2010), en su tesis post grado, titulado “*La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba*”, evalúa la atención médica en un hospital público pediátrico, desde la perspectiva de la satisfacción de los acompañantes adultos de los pacientes. Se estudiaron 381 casos; las características mejor evaluadas por los padres y que más influyeron en la satisfacción son la capacitación del médico, la confianza que éste inspira, y su trato. Las variables peor valoradas y que afectan negativamente la satisfacción fueron la limpieza de los sanitarios, la señalización dentro del hospital y su estado de aseo. Se destaca la importancia del estudio de la satisfacción del paciente como indicador válido de la calidad de atención del hospital. Desde la perspectiva de los acompañantes del paciente, las variables relacionadas con el médico son las que mayor incidencia tienen en su satisfacción.

La variable relacionada con la atención del médico peor valorada por los acompañantes del paciente y que influye negativamente en la satisfacción es el tiempo de espera para ser atendido por el profesional; sólo recibieron una valoración más baja tres variables relacionadas con la infraestructura edilicia del hospital: la señalización, la limpieza del hospital y la limpieza de los sanitarios.

El estudio sugiere que los usuarios solicitan servicios que den una respuesta cada vez más rápida, incluso inmediata, a sus necesidades de salud, lo que contrasta con la excesiva burocracia de algunos circuitos del sistema de atención del hospital.

1.2.2. Antecedentes nacionales:

Entre los antecedentes nacionales tenemos:

(Gonzales, 2016), en su tesis de post grado, titulado: *Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud – Región Lima-2016*, tuvo como objetivo identificar la relación entre la prestación de servicio, la infraestructura en los servicios y la satisfacción del usuario externo, en redes de salud de la Región- Lima Metropolitana-2016, el tipo de investigación fue según su finalidad hipotético-deductivo, según su naturaleza cuantitativa.

Esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional. La población fue 8,270 usuarios externos diarios de las tres Redes de Salud elegidas año 2016, la muestra fue de 122 usuarios externos de los servicios de las Redes de Salud -Lima Metropolitana, y el muestreo fue de tipo no probabilístico, la técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos fueron tres cuestionarios de las variables prestación de servicios, satisfacción de usuarios externos, y de infraestructura del servicio, que fueron debidamente validados a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes Conclusiones: a) Los usuarios perciben la prestación de servicios en nivel ineficiente de 46.72%, a la infraestructura en nivel inadecuado de 93.4% y en cuanto a satisfacción un nivel ineficaz de 92.6%, en los servicios de las Redes de Salud de la Región Lima Metropolitana-2016. b) La relación entre la prestación de servicio, la infraestructura en los servicios y la satisfacción del usuario externo es 0.53003 una relación moderada y positiva, en Redes de Salud Región Lima Metropolitana.

(Blanco & Nieto, 2015), en su tesis post grado titulado: *“Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en los servicios de emergencia del Hospital Carlos Cornejo Rosselló Vizcardo – Azángaro 2015”*, evalúa la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, la investigación fue descriptiva básica, se propuso un diseño no experimental del tipo correlacional. Con una población de usuarios compuesto de 1,200 personas que usan el hospital Carlos Cornejo Rosselló Vizcardo de Azángaro. La muestra se determinó tomando un tercio de la población resultando en 360 muestras- usuarios, en el tiempo de un semestre.

Al aplicarse la correlación de Pearson se encontró que la relación de las dos variables de satisfacción en consultorios externos y calidad de atención, es débil o baja encontrándose un valor $r = 0.48$, por lo que concluye que existe una correlación escasa o baja de las variables satisfacción en consultorios externos y calidad de atención.

Al aplicarse la chi cuadrado se halló factores determinantes en la calidad de atención del usuario. Por el resultado alcanzado, $P = 0.017 < 0.05$ y probarse la hipótesis alterna se encuentra que la infraestructura incide significativamente en la satisfacción de los usuarios (nivel de significancia 5%). En el detalle de los resultados los SS.HH. inciden negativamente con un 54.7%, la sala de espera con un 27% encontrándose esté en condiciones deficientes. Lo mismo ocurre con el componente del acceso al servicio que incide significativamente en para tener usuarios satisfechos.

La satisfacción general de los usuarios que se han atendido en el servicio de Emergencia alcanzo 92.20%. La medición de la satisfacción en cada dimensión fue la siguiente: para la fiabilidad 94.80%, capacidad de respuesta 76.6%, seguridad, 89.60%, empatía 89.6 y para los aspectos tangibles la satisfacción llego a un nivel de 84.5%.

(Redhead, 2013), en su tesis de post grado, titulado: *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”* desarrolla el estudio con la finalidad de determinar el grado de relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. En el estudio se utilizó como diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional. La información se recopiló mediante el cuestionario SERVQUAL de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. En cuanto a la muestra se tomó 317 usuarios externos del establecimiento de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

Esta tesis demostró que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Los elementos tangibles tiene unan correlación positiva moderada de 0.606 con respecto a la satisfacción del usuario, lo que permite interpretar que a una mayor cantidad de elementos tangibles habrá una mayor satisfacción del usuario.

Esta investigación hallo como Regular la calidad del servicio en sus factores: fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente sus mayores porcentajes está en el Nivel Regular 66%, 62%, 56%, 55% solo el 8% aseveran que es de nivel Alto.

(Bernabe, 2012), en su tesis post gradotitulado: *“Factores de satisfacción que influyen en la calidad de la atención a los asegurados en los servicios de consulta externa y hospitalización del Hospital III Base Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna, 1 trimestre 2010”*, tuvo la finalidad de establecer los niveles de satisfacción del usuario asegurado que acude a atenderse en los servicio de salud de Consulta Externa, como también de Hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión y su influencia conjuntamente con los aspectos intangibles y tangibles en la calidad de atención. La investigación fue del tipo descriptivo, correlacional, explicativo con un diseño del tipo de investigación no experimental, la información ha sido tomada de fuentes primarias, constituidos usuarios asegurados concurrentes frecuentes al hospital.

En el estudio de investigación se tomó a los factores de satisfacción como la variable sin dependencia (independiente) el cual tiene los indicares siguientes para su medición: en los aspectos tangibles se definió equipos biomédicos, infraestructura física, material de comunicación, presentación formal. En los aspectos intangibles se definió la disposición del personal, seguridad, confianza, empatía, capacidad de respuesta y validez del personal; con respecto a la variable con dependencia (dependiente), tenemos indicadores insatisfechos, satisfecho y satisfecho moderadamente.

Las hipótesis específicas se aplicaron, resultando que los aspectos tangibles repercuten directamente en el grado de satisfacción del usuario asegurado, con respecto a la calidad de atención en consulta externa y hospitalización. El aspecto intangible repercute en el grado de satisfacción de la

calidad de atención al usuario asegurado de consulta externa y no así en el servicio de hospitalización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teorías de la satisfacción de la persona

Según (Bozo, Reyes, & San Martín, 2005), la teoría de interacción y relación de las personas, explica que la satisfacción (felicidad de las personas) sea visto bajo una óptica totalmente diferente, pues el concepto de Taylor del “homo economicus”, es sustituido por Elton y su concepto de “hombre social”. Según esta teoría le da gran importancia a las necesidades humanas y para la satisfacción la motivación es un factor decisivo, por lo cual lo es también la moral, equilibrio personal, actitud, relacionada estrechamente a su condición emocional y a las necesidades satisfechas.

En el transcurso de los años 50, Deming citado por (Bozo, Reyes, & San Martín, 2005) le conceden gran importancia a la percepción de las personas que pertenecen a una organización y plantea un sistema de gestión global basado en su contribución y participación con puesta en práctica de una metodología científica, en el que se considere lo que espere recibir el usuario en lo concerniente a los productos y servicios que pretenda entregar una organización.

El bienestar de las personas, así como su satisfacción se relacionan a las necesidades humanas; podemos citar el ejemplo de Maslow en (Vazquez & Valvueda, 2005), enunciada en el año 1943, el cual tiene su basamento en los conceptos de jerarquía de necesidades, que repercuten en la actitud y comportamiento del ser humano. La concepción de la jerarquía de necesidades de Maslow ha sido concebida en relación al comportamiento del ser humano en el proceso de su vida en el que surgirán sus diversas necesidades. .En el proceso que el ser humano las satisface, surgirán otras necesidades más sofisticadas que se posesionara para el dominio del comportamiento.

Por otra parte, la Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Manfred citado en (Bozo, Reyes, & San Martín, 2005), Señala que en los análisis de las necesidades de la persona humana se comete un error común que es la de no

distinguir la esencial diferencia entre lo que significa necesidades propiamente dichas y los satisfactores de esas necesidades. Por motivos epistemológicos y metodológicos se debe realizar esta distinción por ser imprescindible.

Por una parte, se reconoce, las necesidades de hacer, tener y estar y así mismo las necesidades de entendimiento, afecto, protección, ocio, identidad, subsistencia, participación, libertad y creación.

Como ejemplo, no es correcto considerar al abrigo y alimentación como necesidades, antes bien son satisfactores de la necesidad para la subsistencia. Así mismo la meditación, investigación, la educación, estudio, la estimulación precoz constituyen son satisfactores de la necesidad de Entendimiento. La prevención, los sistemas sanitarios, las estrategias de salud, son satisfactores de la necesidad de Protección.

No existe una correspondencia biunívoca entre necesidades y satisfactores, Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades; a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha. Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según el momento, el lugar y las circunstancias.

Teorías que sustentan la variable de satisfacción de usuario externo

Andia C. citado en (Urere, 2007), considera que la satisfacción del usuario se constituye en una de las principales consecuencias de brindar atención de calidad óptima. Sin embargo su éxito no solo está en función de los servicios de calidad, también lo está en lo que el usuario espera encontrar. El usuario colma su satisfacción en la medida que los servicios colman o sobrepasan sus requerimientos y expectativas. Cuando los anhelos y requerimientos de los usuarios son escasos o el usuario accede limitadamente a diferentes servicios, es posible que su satisfacción se colme con servicios parcialmente insuficientes.

CantuH.citado en (Urere, 2007) señala que “es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos condicionan

que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias”.

El Ministerio de Salud (MINSAL, 2002), desde la década de los años ochenta se le ha dado la importancia que merecía a obtener la percepción de los usuarios o clientes en relación a los servicios. Cuando al usuario se le dé la más alta importancia por parte de las organizaciones prestadoras de servicios de salud y sus recursos humanos, se brindara servicios que sobrepasaran los parámetros técnicos de calidad, cubriendo además necesidades involucradas con el concepto de calidad como la equidad, respeto e información pertinente.

García y et.al. Citado en (Sánchez V. , 2016.), puntualiza que para lograr que el usuario este satisfecho se debe contar con un cumulo de comportamientos y actitudes dirigidos a un particular objetivo (atención medica brindada con calidad). Al revisar de forma genérica las investigaciones y estudios se puede afirmar que el usuario está satisfecho con la prestación de servicios de salud, en función superlativa al aspecto del trato del facultativo médico y de la calidad de los servicios ofrecidos.

La Satisfacción como Indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios

Donabedian citado en (Cabezas, 2015), señalaba: “la satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente que son asuntos en los que éste es la autoridad última”.

(Urere, 2007), señala que la calidad puede ser descrito en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, siendo así que la calidad se da en función a un eficiente servicio (buen desempeño), con efectividad (impacto adecuado) y eficaz (servicio adecuado) logrando fehacientemente satisfacer al usuario. Así también, podemos describir la calidad compuesto por un par de partes que dependen uno del otro calidad existente o de hecho y calidad percibida, la primera basada en cumplimiento de requisitos mínimos y estándares normativos - funcionales; la segunda relacionada con la opinión y captación de pareceres por parte de los usuarios.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Factores determinantes de la satisfacción del usuario en salud

(Cabezas, 2015), afirma que para cumplir sus objetivos de cuidado y atención un establecimiento destinado a brindar servicios de salud debe contar con factores que redundaran en una población determinada, los cuales son:

Infraestructura: un establecimiento destinado a brindar servicios de salud debe tener adecuados servicios y ambientes para sus funciones de atención, estos deben ser confortables y aseados para los clientes usuarios, y debe contar con insumos y materiales para esta función en cumplimiento de sus metas poblacionales de atención

Administrativos: La dirección, organización, evaluación y control de la institución de salud, influye también en los servicios de atención a brindar

Se ubican en este concepto las colas de espera para tener citas de atención, la espera cuantificado en el tiempo, los servicios y evaluaciones previos a los servicios médicos de atención, los requisitos documentales que debe traer y presentar el cliente usuario, la retribución económica que debe realizar, el número de profesionales para la atención con los que tiene el establecimiento de salud, los formatos a llenar antes de la atención médica por parte del personal administrativo y asistencial, así como el tiempo que dispone para los reportes e informes, responder documentos, participar en juntas técnicas y capacitaciones.

Humano: Este componente considera al trato del recurso humano a los clientes usuarios, el escuchar sus dudas e inquietudes, llamarlo al paciente por su apellido o nombre, respeto único a su privacidad e intimidad, así como la confianza. Estas variables coadyuvaran a que el cliente usuario se encuentre cómodo y a gusto con la atención a recibir.

(Urere, 2007) Cita las sugerencias de Thompson quien refiere:

Sobre los elementos de la Satisfacción del usuario externo, es importante considerarlos para poder aplicarlos en la atención de nuestros usuarios, solo así podríamos desarrollar acciones previsoras para evaluar el desempeño de la prestación de servicio.

Estos elementos que él considera es la *disponibilidad* en el servicio de salud con el ciudadano, la *accesibilidad* que el usuario percibe, además el *trato cortes* muestra al ciudadano el nivel de *empatía y respeto* en un ambiente armonioso, con la finalidad de generar grado de *confianza*, cuando la entidad de demuestra actitud amable con el usuario y siempre mantener una buena comunicación con relación a la salud del paciente de manera que *se satisface* rápidamente la necesidad del usuario externo. Lográndose demostrar la mejor prestación del servicio y lograr una demanda satisfecha.

Definición de satisfacción de usuario externo

(Lozano, 1997) afirma que es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los tramites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, primacía, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacerlos requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación.

El Ministerio de Salud (MINSA, R.M. N° 527-2011/MINSA GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO, 2011), define la satisfacción del usuario externo al 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.

Definición de Dimensiones

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario se han tomado del Ministerio de Salud (MINSA, R.M. N° 527-2011/MINSA GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO, 2011).

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

(Pezoa, 2012), lo denomina oportunidad, alude a la idea de una actitud del equipo de salud que reconoce oportunamente la enfermedad que tiene, diagnóstica a tiempo, previene problemas, toma en cuenta todas las acciones para que sane.

Denominada también como confiabilidad está referido a que un producto, en nuestro caso un establecimiento de salud realice su función prevista sin incidentes por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones especificadas.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

(Pezoa, 2012), lo denomina Rapidez, Apela a una espera razonable sin diferencias por condición social, lo atribuye a un derecho. En oposición a sentir que es un derecho, cuando logra su objetivo, reflexiona; “esperé...perome operaron”.

En esta dimensión se analiza aspectos relacionadas con los tiempos tanto de espera cuanto de recorrido hacia el establecimiento. Respecto al primer grupo, se evalúa el tiempo que espera el paciente antes de ser atendido u hospitalizado, así como la rapidez de atención en los servicios administrativos o por el personal de enfermería. De igual manera se evalúa la percepción respecto a los trámites de atención.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

(Pezoa, 2012), lo denomina Confianza –Seguridad, se experimenta como un estado de seguridad frente a quienes lo atienden, lo asocia a sentirse seguro con los que hacen en su trabajo. Le genera certidumbre, los avala el conocimiento y la práctica. Apunta a restablecer la salud.

Se evalúa la relación médico-paciente, con énfasis en la habilidad de los médicos de: (a) comunicar información de manera satisfactoria a los usuarios respecto al diagnóstico, tratamiento, exámenes, capacidad de responder interrogantes; (b) transmitir confianza respecto al conocimiento de la enfermedad; (c) dedicar tiempo a los pacientes.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. Se evalúa el grado de satisfacción respecto al trato ofrecido por el personal administrativo (caja y admisión), por el personal de enfermería, el staff médico y el personal de los servicios de laboratorio y radiología.

(Pezoa, 2012), lo denomina Calidez humana –Preocupación, apela a la búsqueda de una relación afectiva verbal y no verbal. Se experimenta como una expresión de afecto y preocupación: se percibe cercano, empático, cálido le transmite calor humano, que lo contiene, alivia y tranquiliza. Lo valora como persona.

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Teorías sobre infraestructura

Según (Ucha, 2010), para el filósofo Karl Marx, la infraestructura la base material en la que se soporta toda la sociedad (estructura social), es la infraestructura que incorpora a la producción y sus relaciones, así como a sus

fuerzas. Asimismo que por encima de infraestructura esta la superestructura donde se produce el cambio y crecimiento de ideología y cultura de una organización social (sociedad)

Marx y su teoría le dan una considerable importancia a la infraestructura pues lo consideran como un ingrediente o componente sustancial de soporte del cambio social y desarrollo. Asimismo esta teoría considera que si en la infraestructura operan cambios estas repercuten en la superestructura, es decir, existe correlación entre infraestructura y superestructura. Esto lo explica indicando que los cambios de crecimiento y desarrollo e ideologías dependen y se relacionan estrechamente con la infraestructura actual, pues los cambios que se operan en este nivel repercutirán en la superestructura sin que se pueda evitarlo

Para Balachandran, citado en (eird.org, 2015) Define a la infraestructura como las estructuras tangibles y organizativas, mallas y sistemas imprescindibles para el correcto funcionamiento de una población organizada conjuntamente unida a la economía. Los elementos que componen la infraestructura de una población organizada coexisten sean esta del estamento público estatal o de dominio privado, el cual dependerá de su posesión, administración y regulación (existiendo una tercera variable de la asociación público privado). Es así que la infraestructura podría ser tangible o social, definiéndose sus dos categorías de la siguiente manera:

La infraestructura tangible o física hace posible que las ciudades operen y funcionen, por lo que requieren de instalaciones comunes que comuniquen los sectores de una ciudad, proporcionando lo que la ciudad requiere para funcionar; servicios elementales, esto es redes viales y servicios comunales.

La infraestructura comunal o social - económica considera a establecimientos de salud, instituciones educativas, centros de entretenimiento y abasto, centros comunales, jardines – parques, bibliotecas y librerías. En cuanto a sus beneficios de la infraestructura tangible, estos también son materiales, no siendo así con la infraestructura comunal o social pues sus beneficios son intangibles.

Para Hansen (1965) citado por (Barajas & Gutierrez, 2012) la infraestructura puede clasificarse en dos sub categorías: la infraestructura social (SOC) y la

infraestructura económica (EOC). Las inversiones públicas específicas clasificadas como EOC son: carreteras; suministro de gas y electricidad; abastecimiento de agua, drenaje y alcantarillado; puentes, puertos y sistemas de transporte fluvial; casas; sistemas de riego; y mercados. Por otra parte, se clasifican como SOC escuelas, cuerpos de bomberos, policía, edificios públicos (distintos de los incluidos en la EOC), recolección de basura y residuos, servicio postal, parques y campos deportivos, remozamiento de la ciudad, salud, hogares para adultos mayores y vehículos (siempre que no se utilicen para una actividad EOC).

Teorías que sustentan la variable de infraestructura física

(MINSAs, 2015), define la infraestructura como el conjunto organizado de elementos estructurales, no estructurales y equipamiento de obra de una edificación que permite el desarrollo de prestaciones y actividades de salud

(Ucha, 2010), lo considera como un conjunto de elementos que hacen que una organización o actividad funcionen correctamente. Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

Para Garrocho y Campos, citado por (Gonzales, 2016) “La Infraestructura bien estructurada permite la accesibilidad del servicio, con la que se puede llegar de cierto lugar a otros puntos de la misma entidad, acorta las horas de contacto e interacción entre determinadas direcciones.” (p. 5).

Infraestructura física en la satisfacción del usuario externo

Larrea, 1991 citado por (Bonilla, 2002), Conceptúa, dentro del marco de los servicios de salud, que la infraestructura es el sitio para la atención para la salud que abarca el ámbito físico en el entendimiento que en este sitio se da el encuentro entre el usuario y el establecimiento de salud, es así que para este autor la gestión del ámbito físico es un componente determinante para que el usuario quede satisfecho, tiene varios elementos que lo constituyen como

equipamiento, iluminación suficiente y adecuada limpieza, inexistencia de ruidos, privacidad, material bibliográfico, vidrios, etc.

Las comodidades es parte de la satisfacción, presente en los establecimientos de salud, sin embargo se relacionan indirectamente con efectividad y capacidad clínica, incrementando el nivel de satisfacción del usuario, creando las condiciones para su retorno.

Las expectativas de los usuarios pueden ser influenciadas por la comodidad, así también pueden influir en la confianza relacionado con diferentes componentes del servicio. Los aspectos físicos como espacios de espera cómodos y aseados, cantidad adecuada de asientos confortables, agradable decoración, servicios higiénicos suficientes y aseados y consultorios con la privacidad adecuada.

Entornos de práctica favorables:

Lugares de trabajo de calidad = atención de calidad al paciente

Humanización y calidad de los ambientes hospitalarios

Sobre la humanización y calidad de los ambientes hospitalarios y por extensión de los establecimiento de salud (Cedres de Bello, 2000), afirma la supremacía de los aspectos de diseño, humanización y percepción espacial de los ambientes hospitalarios sobre los aspectos tecnológicos, con efectos terapéuticos en el proceso de recuperación de la salud se ha invocado últimamente. Asimismo los diseños inadecuados de la infraestructura física conllevan riesgos a la salud del personal hospitalario.

En el diseño de la infraestructura hospitalaria se deben alcanzar requerimientos espaciales y funcionales así como criterios básicos que colaboran con la humanización de dichos ambientes como son la seguridad y la privacidad. En cuanto a la seguridad, el ambiente físico debe tratar de salvaguardar la sensibilidad personal y dignidad humana de los pacientes y familiares, tratando de disminuir su ansiedad y preocupaciones. La seguridad se puede procurar proporcionando un ambiente cálido, no institucional disminuyendo el miedo y aumentando la confianza y autoestima de los usuarios. La privacidad es una consideración primordial en el diseño de los establecimientos de salud. El

ambiente físico como el tamaño de los espacios debe proveer adecuados niveles de privacidad. En áreas críticas son necesarios espacios personalizados donde las familias pueden esperar juntas con un mínimo de contacto con los otros pacientes así como espacios que provean adecuados niveles de sociabilidad y estimulen el contacto personal.

Teoría que sustentan las dimensiones de la infraestructura física

Calidad físico espacial

La calidad físico espacial, es definida por (Romero C. , 2001), como la forma física, disposición y organización de los espacios, a través de la cual puede generarse confort. En este sentido deben tenerse en cuenta: los pisos: estos de material de revestimiento, incorporar el manejo de los colores para identificar los pisos de las zonas de las rutas de circulación (vehicular o peatonal). Las paredes: no solo como límites de separación y/o disposición organizativa de ambientes, sino que debe considerarse su magnitud física en cuanto a ancho y alto, disponer espacio para la señalización, colores de revestimiento que sea comfortable a la vista del usuario.

Nuevamente, (Davies & Macaulay, 1966), han experimentado que el color empleado en los interiores (Davies & Macaulay, 1966) El color por sí solo basta para transformar un ambiente en deprimente o inquietante en otro tranquilo y agradable.

Sobre la función de los espacios (Alvarez, 2013) menciona los conceptos del Arquitecto Louis Kahn entre los que se comprenden dos tipos de espacio que cumplen un papel en una infraestructura determinada, estos son:

Espacios Servidos: (o que sirvan) aquellos que son el motivo por los cuales se construyen.

Espacios Servidores: aquellos que complementan la actividad funcional en los espacios servidos.

Calidad físico ambiental

En relación al ambiente de las instituciones de salud, (Magalon, Galan, & Ponton, 2000) explican que el aire del interior de un centro de salud no está exento del deterioro del aire exterior, pudiendo ser mayores por plantas eléctricas mal ubicadas, agregándose riesgos mayores de contaminación producido por microorganismos transmitidos por los pacientes con heridas infectadas o por infecciones respiratorias, estos gérmenes son precipitados al aire y luego depositadas en las paredes, pisos, techos u otros elementos. Los residuos sólidos mal almacenados y tratados son fuente de contaminación para los usuarios internos y externos, por lo que se debe contar con basureros adecuados en ambientes y espacios de espera, así como ambientes de almacenamiento intermedio y final.

Pérez (1989), citado por (Romero C. , 2001), considera que el nivel de aislamiento, tanto de ruidos exteriores como interiores debe ser alto, con el fin de facilitar el trabajo, especialmente en la sala de espera, de consultas y de tratamiento, debe tenerse como mínimo un tabicón de 9 cm.

Para la iluminación natural se evalúa la ubicación del edificio según sus puntos cardinales, su forma, ventanas colocadas estratégicamente.

El mismo autor (Pérez, 1989), considera que todos los centros de salud deben contar con la posibilidad de ventilación natural, debe preverse como mínimo el siguiente número de revoluciones: Salas de consultas de 3 revol/hora, salas de tratamiento 5 revol/hora; escaleras, pasillos, oficios, aseos 2 revol/hora; almacenes 1 revol/hora.

Con respecto a la humedad y temperatura (Romero C. , 2001), considera que se debe tomar en cuenta la ubicación de áreas y espacios que permitan circulación permanente del aire. La temperatura, se puede optimizar desde el diseño físico-espacial y ambiental, lográndose un grado de temperatura que ofrezca confort ambiental.

Por otra parte, (Romero C. , 2001), considera que la señalización, se aplica a todas las áreas y espacios, incluyendo paredes, techos, accesos, otros; se realiza con la finalidad de identificar todos los espacios, que resulta importante para los médicos y usuarios. En relación a telecomunicaciones, opina que es

importante, porque permite un manejo conjunto de todas las operaciones y debe abordarse su diseño por personal experto.

Aspectos Funcionales

Toro, citado por (Matos, 2008) señala que el campo de consultas externas ha sido llamado escaparate de la institución. En la mayor parte de los países desarrollados están sobrecargadas, debido a esta situación se realizaron ambulatorios en distritos superpoblados y solo se envían a las consultas externas de los hospitales a los pacientes necesitados de atención médica y estudios especializados.

En este sentido, Corach y Malamud citado en (Matos, 2008), consideran que en los consultorios externos deben estar ubicados en la planta baja del edificio, teniendo amplias salas de espera con identificación de cada uno de los consultorios. Contando con una o más oficinas de informes, en función del tamaño y complejidad del establecimiento, respecto a su funcionamiento.

Conjuntamente con la consulta están los medios de apoyo diagnóstico, que constituyen parte de la integralidad en el sistema de atención médica, producen una serie de actividades que hacen parte del proceso preventivo, curativo y de rehabilitación de las personas, que buscan bienestar no solo físico sino también mental.

El laboratorio debe tener una ubicación accesible al paciente, a los departamentos de consultas externas y consultorios especiales.

Para la farmacia, (Plazola, 1997.), considera que la ubicación adecuada de la farmacia es entre consulta externa y la salida de la unidad, tanto para los pacientes como para la atención de los servicios auxiliares, la entrega de medicamentos no debe obstruir las circulaciones.

Para (Davies & Macaulay, 1966), los servicios administrativos deben considerarse para cumplir con las diferentes actividades administrativas que demanda una institución de salud.

Servicios Complementarios

(González, 2002), considera que el desarrollo económico de un país se refleja en el estado y funcionamiento de sus SHP (servicios higiénicos públicos), y en términos generales, mientras más desarrollada sea una nación, más respetuosos hacia el bien común serán sus habitantes.

También los SHP juegan un rol importante en la prevención de enfermedades y contribuye a garantizar el derecho de los ciudadanos.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General:

¿De qué manera se relaciona la satisfacción de usuarios externos y la Infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio de Moquegua”, 2018?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio de Moquegua”, 2018?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018?

1.5. Justificación

El presente trabajo nos permitirá obtener resultados de los objetivos planteados en la investigación, asípodremos contrastar la relación entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, que posee un ámbito geográfico de servicio con una alta concentración de población asignada de más de 10,000 habitantes, circunscrito bajo la jurisdicción del Centro Poblado San Antonio y con una población mayoritaria de niveles socio económicos bajos.

La satisfacción del usuario externo como variable de la calidad de atención en salud merece que se le dé la importancia en los estudios de investigación porque nos permitirá conocer las necesidades y aspiraciones satisfechas o no de los de los usuarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio”

Cada establecimiento de salud tiene su propia problemática en materia de servicios de salud y por lo tanto las percepciones de los usuarios diferirán en función al grado de satisfacción que le brinda su establecimiento de salud y al tipo de percepción subjetiva. Por nuestra parte, como investigadores, deseamos conocer la percepción del usuario externo de la infraestructura física en relación a su satisfacción, asimismo conocer si la infraestructura física altera, afecta o condiciona la oferta y calidad de servicios de salud, en este caso particular.

Asimismo este estudio nos permitirá realizar aportes a la comprensión de la significancia de la infraestructura en el contexto de la salud pública en contraste y/o afinidad con las teorías de satisfacción del usuario dentro de un contexto local, con una población con características propias en donde su principal objetivo es satisfacer sus necesidades básicas como son la alimentación, salud, vivienda y educación.

La presente investigación tiene un fin teórico - académico, sin embargo por tratarse de un estudio realizado sobre una realidad concreta y estar involucrado la atención de usuarios en un establecimiento de salud

público, nos permitirá realizar aportes tangibles para la mejora de la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas:

1. Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.
2. Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.
3. Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.
4. Existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

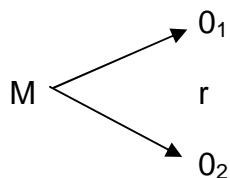
1. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.
2. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.
3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.
4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación:

La presente investigación no controla, ni manipula variables por lo que es una investigación No experimental. La investigación se ha desarrollado con un diseño para un contexto determinado, que en este caso fue el descriptivo –correlacional, pues se describirá la relación entre dos variables en un tiempo determinado. Tomando como premisa que en una investigación debe desarrollarse en unas condiciones específicas (ética en la investigación, transparencia en la obtención de datos, publicación de resultados).



Donde:

M: Muestra

O₁: Observación de la variable 1

O₂: Observación de la variable 2

r: Coeficiente de correlación

2.2. Variables, operacionalización

Veamos ahora la definición conceptual de las variables de estudio:

2.2.1. Definición conceptual:

- a. **Variable 1:** Satisfacción de usuarios externos. Según(MINSA, 2011)define la satisfacción del usuario externo al 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.

Dimensiones: (MINSA, 2011)

Fiabilidad:

- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- En esta dimensión se evalúan los indicadores:1) Accesibilidad del usuario a la atención de servicios; 2) Cumplimiento de atención al usuario; 3) Satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Capacidad de Respuesta:

- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- En esta dimensión se evalúan el indicador: 1) Provisión de servicios rápido y oportuno al usuario.

Seguridad y Empatía:

- Seguridad evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Empatía es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- En esta dimensión se evalúan los indicadores:1) Confianza que genera el personal médico en su atención; 2) Atención con privacidad al usuario; 3) Atención con cortesía y comunicación al

usuario; 4) Atención adecuada al usuario.

Aspectos Tangibles:

- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- En esta dimensión se evalúan los indicadores: 1) Condiciones físicas de las instalaciones; 2) Función de la señalización y orientación.

b. Variable 2: Infraestructura física según Rosas y Sánchez citado en (Gonzales, 2016), La variable Infraestructura del servicio: “Es el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones con condiciones necesarias que constituye la base para que se realice la prestación de servicio a los usuarios con la accesibilidad al interior de la entidad.”

Dimensiones:

Calidad Físico Espacial:

- Es definida por (Romero C. , 2001), como la forma física, disposición y organización de los espacios y ambientes. Esta dimensión se evalúan los indicadores: 1) Elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad; 2) Organización de espacios servidos y de servicio.

Calidad Físico Ambiental:

- Para (Romero C. , 2001), la calidad ambiental tiene que ver con La iluminación, ruido y/o vibración, temperatura, humedad y calidad del aire.
- También se considera las cualidades que otorgan el confort, como colores, ventilación, relación con espacios verdes, esperas cómodas, áreas de alimentación, señalización y comunicación.

- En esta dimensión se evalúan los indicadores:1) Aspecto ambiental y confort de los ambientes; 2) Señalización y medios de comunicación de uso público.

Aspectos Funcionales:

- En relación a los aspectos funcionales de las instituciones de salud,(Romero C. , 2001) considera que debe realizarse una evaluación completa del funcionamiento del edificio médico asistencial, destacar la relación entre los espacios según la pertinencia e intensidad, es decir, relación directa e indirecta.
- Asimismo, (Plazola, 1997.) señala que la sala de espera de las por ser un espacio de uso continuo y concentración de personas, debe ser amplio y bien ventilado, agradable para el confort.
- Según (MINSAs, 2015), los ambientes deben proporcionar comodidad y seguridad al paciente.
- En esta dimensión se evalúan los indicadores:1) Aspecto clínico - funcional de la infraestructura; 2) Servicios de diagnóstico y apoyo al usuario; 3) Servicios administrativos.

Servicios Complementarios:

- Según (González, 2002) los SHP (servicios higiénicos públicos) sirven y separan a hombres y mujeres, pero hoy se observa una tendencia a reconocer también una diversidad en los usuarios: minusválidos (visual, física y/o mentalmente); madres con bebés, los que deben ser mudados; los ancianos; padres con niños de ambos sexos (lo cual significa tener que entrar a un baño con el niño o niña, y que en general es un problema), y también en ciertos contextos, grupos con requerimientos de tipo cultural o religioso.
- En esta dimensión se evalúan los indicadores:1) Servicios sanitarios para el usuario externo.

2.2.2. Operacionalización de variables:

2.2.2.1. Variable 1: Satisfacción de usuarios externos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumentos	Escala Valorativa
Variable 1: Satisfacción de usuarios externos	Según (MINSA, 2011) define la satisfacción del usuario externo al 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.	El valor medible de la satisfacción del usuario externo entérminos de condiciones y características relacionadas con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Se medirá con el puntaje, mediante la escala valorativa del cuestionario de la percepción de la satisfacción del usuario.	1.1. Fiabilidad	1.1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios	Cuestionario de encuesta	Escala de Razón: 1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE
				1.1.2. Reconoce el cumplimiento de atención al usuario		
				1.1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios		
			1.2. Capacidad de respuesta	1.2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.		
	1.3. Seguridad y empatía	1.3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención		1.3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario		
				1.3.3. Se realiza la atención con cortesía y comunicación al usuario		
				1.3.4. Valora la atención adecuado del usuario.		

4. Aspectos tangibles

1.4.1. Evalúa las condiciones físicas de las instalaciones (infraestructura y equipamiento)

1.4.2. Evalúa la función de la Señalización y orientación

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.2. Variable 2:Infraestructura física

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumentos	Escala Valorativa
Variable 2: Infraestructura física	Infraestructura física según Rosas y Sánchez citado en (Gonzales, 2016), La variable Infraestructura del servicio: “Es el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones con condiciones necesarias que constituye la base para que se realice la prestación de servicio a los usuarios con la accesibilidad al interior de la entidad.”	El valor medible de la infraestructura física en términos de condiciones y características relacionadas con lo espacial, ambiental, funcional y aspectos complementarios de la infraestructura física del centro de salud San Antonio. Se medirá con el puntaje, mediante la escala valorativa del cuestionario de la percepción de la infraestructura física.	2.1. Calidad físico espacial	2.1.1. Identifica y valora los elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad	Cuestionario de encuesta	Escala de Razón: 1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE
				2.1.2. Valora la Organización de espacios servidos y de servicio		
			2.2. Calidad físico ambiental	2.2.1. Valora los aspectos ambientales y de confort de los ambientes		
				2.2.2. Reconoce la señalización y medios de comunicación de uso publico		
			2.3. Aspectos funcionales	2.3.1. Valora el aspecto clínico -funcional de la infraestructura		
				2.3.2 Valora los servicios de diagnóstico y apoyo al usuario		
				2.3.3. Servicios administrativos		
			2.4. Servicios complementarios	2.4.1. Valora los servicios sanitarios para el usuario		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, Muestra y Muestreo

2.3.1. Población:

Para el presente proyecto se ha considerado una población conformada por los usuarios atendidos en la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de Moquegua en el periodo de una semana y que ascienden a una población de 97 usuarios externos, según información obtenida en la Sub Gerencia de Planeamiento Prevención y Control en Salud de la Gerencia Regional de Salud Moquegua; correspondiente al mes de diciembre del año 2017.

2.3.2. Muestra:

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para población finita, para mejor objetivación a continuación se desarrolla la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor estandarizado de distribución normal

P = proporción de éxito

Q = proporción de fracaso

E = Nivel de error

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (97)}{(0,05)^2 (97-1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$N = 97$$

$$Z = 1,96 \text{ (para un nivel de confianza al 95\%)}$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$E = 0,05$$

$$n = \frac{(93.158)}{(1.200)}$$

$$(1.200)$$

$$n = 77.60 = 78$$

Como resultado se tiene una muestra de 78 usuarios externos del Centro de Salud San Antonio; calculado con un 95% de Nivel de confianza y 5% de margen de error.

2.3.3. Muestreo:

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual cada elemento poblacional posee una probabilidad conocida de pertenecer a la muestra.

2.3.4. Criterios de Inclusión

- Se aplicó el cuestionario encuesta a usuarios externos voluntarios en participar.
- Se aplicó el cuestionario a usuarios externos que han hecho uso de los servicios de consultorios externos, laboratorio, farmacia.
- Se aplicó el cuestionario a personas mayores de 18 años

2.3.4. Criterios de Exclusión

- Usuarios que manifestaron su deseo de no participar en la presente investigación.
- Usuarios que no hicieron uso de los servicios de consulta externa, laboratorio, farmacia.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.4.1. Técnica:

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta, que se aplicó a los usuarios externos voluntarios.

2.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que se usaron fueron 2 cuestionarios de encuestas correspondientes a las dos variables del estudio, se comprobó su validez y confiabilidad por medio de la prueba piloto y juicio de experto, para luego recoger los datos en la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” al que acuden los usuarios externos. Este instrumento nos permite evaluar y medir aspectos que están relacionados con la satisfacción del usuario externo: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad - empatía y aspectos tangibles; también la infraestructura física como son: calidad físico espacial, calidad físico ambiental, aspectos funcionales, servicios complementarios; por lo que se pidió a los usuarios externos respuestas a cada ítem del cuestionario; el cual eligió uno de los cuatro aspectos de la escala de Likert.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 1:

Autor: Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez

Procedencia: Estudiante la Universidad Cesar Vallejo

Aplicación: El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo a los usuarios externos de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

Propósito: Recopilar información sobre la satisfacción del usuario externo de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

Descripción del instrumento

La escala de desarrollo de la Variable 1: Satisfacción del usuario externo de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, se trabajó en las Dimensiones: Fiabilidad (3 indicadores y 7 ítems), Capacidad de respuesta (1 indicador y 6 ítems), Seguridad y empatía (4 indicadores y 9 ítems), Aspectos tangibles (2 indicadores y 6 ítems), Medido en la escala ordinal.

Información general

El presente instrumento es una escala, que tiene como finalidad medir las dimensiones de “Satisfacción de usuarios externos”, ha sido con fines de investigación, la información recopilada serán tratados con absoluta reserva y es de carácter anónimo. Los resultados permitirán establecer niveles: Muy desfavorables, Desfavorable, Favorable y Muy Favorable.

Instrucciones

El presente instrumento contiene una serie de preguntas (28), piensa en cada una de las respuestas y elige la alternativa, marcando con un aspa dentro del recuadro, no existen respuestas correctas

ni incorrectas, todas son válidas; por lo que no deje de responder ninguna respuesta

Normas de puntuación y corrección

Ejemplo para calificar el instrumento (cuestionario) codificar las alternativas de respuestas si el caso fuera:

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

Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 28 ítems distribuidos en puntaje y niveles y su respectiva descripción sería.

Fiabilidad: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Capacidad de respuesta: debe sumar el número con los que ha valorado la pregunta, 8, 9, 10, 11, 12, 13.

Seguridad y empatía: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.

Aspectos tangibles: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

Puntaje total se consigue con la sumatoria de A+B+C+D

De interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
112 a 141	Muy Favorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la satisfacción en la atención al usuarios Muy favorable.
84 a 113	Favorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la satisfacción en la atención al usuarios favorable.
56 a 85	Desfavorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la satisfacción en la atención al usuarios Des favorable.

27 a 57	Muy desfavorable	Usuarios externos de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio, perciben que la satisfacción en la atención al usuarios Muy desfavorable.
---------	------------------	--

Fuente: Propia

DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 2:

Autor: Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez

Procedencia: Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo.

Aplicación: El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo a los usuarios externos de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

Propósito: Recopilar información sobre la Infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

Descripción del instrumento

La escala de desarrollo de la Variable 2: Infraestructura Física de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, se trabajó en las Dimensiones: Calidad físico espacial (2 indicadores y 10 ítems), Calidad físico ambiental (2 indicadores y 10 ítems), Aspectos funcionales (3 indicadores y 8 ítems), Servicios complementarios (1 indicador y 7 ítems), Medido en la escala ordinal.

Instrucciones

El presente instrumento contiene una serie de preguntas (42), piensa en cada una de las respuestas y elige la alternativa, marcando con un aspa dentro del recuadro, no existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas; por lo que no deje de responder ninguna respuesta

Normas de puntuación y corrección

Ejemplo para calificar el instrumento (cuestionario) codificar las alternativas de respuestas si el caso fuera:

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

Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 42 ítems distribuidos en puntaje y niveles y su respectiva descripción sería.

Calidad físico espacial: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

Calidad físico ambiental: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23.

Aspectos funcionales: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.

Servicios complementarios: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42.

Puntaje total se consigue con la sumatoria de A+B+C+D

De interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
168 a 211	Muy Favorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la Infraestructura física es Muy favorable.
126 a 169	Favorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la Infraestructura física es favorable.
84 a 127	Desfavorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la Infraestructura física es Des favorable.
41 a 85	Muy desfavorable	Usuarios externos de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio, perciben que la Infraestructura física es Muy desfavorable.

Fuente: Propia

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, estos se obtuvieron por el método de Alfa de Cronbach.

Análisis de la variable: Satisfacción de Usuarios Externos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	10	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	28

Análisis de la Variable: Infraestructura Física

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	42

Teniendo de referencia a Herrera, (1998, p.224) los valores hallados pueden ser comprendidos entre la siguiente Tabla:

Tabla de equivalencias de la confiabilidad

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Categorización de la confiabilidad según Osedaet al. (2015).

De los resultados obtenidos 0,940 y 0.876, en la variable Satisfacción de los usuarios externos y en la variable Infraestructura física, los instrumentos tiene una excelente confiabilidad y procede su aplicación inmediatamente.

La validación de los instrumentos del cuestionario de la encuesta se utilizó el criterio de juicio de expertos el cual y estuvo a cargo de especialistas en dichos instrumentos.

2.5. Método de análisis de datos

Se utilizó el SPSS v.18 y Ms Excel 2013 para calcular los siguientes estadígrafos:

- Las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos Figuras estadísticas.
- Calculo del coeficiente de correlación: La rho de Spearman.
- Y finalmente haremos uso de la “t” de Student para contrastar la hipótesis de investigación.

2.6. Aspectos Éticos

Para recoger la información de la muestra, se tuvo que solicitar la autorización del Jefe de la “IPRESS Centro de Salud San Antonio”, del cual se obtuvo una constancia de autorización para la aplicación de las encuestas.

El recojo de la información de los usuarios externos se realizó en forma anónima, asimismo los informantes fueron elegidos aleatoriamente teniendo en cuenta que, dichos usuarios externos hayan hecho uso de los servicios del establecimiento de salud y con la disposición de colaborar con el presente estudio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Descriptivos

3.1.1 Descripción de la Variable 1: Satisfacción de Usuarios Externos

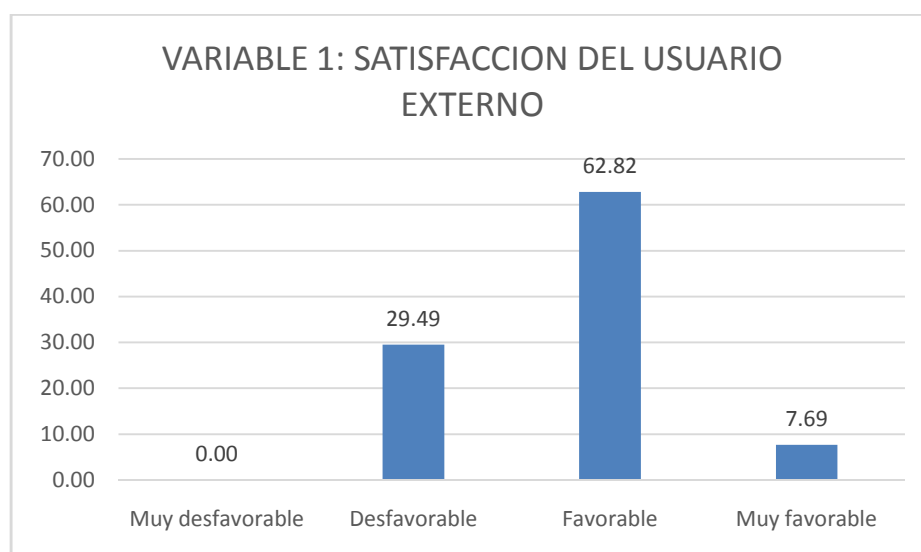
En el presente cuadro mostramos el consolidado de la variable “Satisfacción de usuarios externos”, el cual se aplicó a una muestra de 36 usuarios externos de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, el cual se presente en la siguiente tabla:

Tabla N° 01:

VARIABLE 1: Satisfacción de Usuarios externos		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	23	29.49
Favorable	49	62.82
Muy favorable	6	7.69
Total	78	100.00

Fuente: Bases de datos del investigador.

Figura N° 01.



Fuente: Tabla N° 01.

Según la Tabla N° 01 y la Figura N° 01 se puede apreciar que el 62.82% de los entrevistados perciben que la satisfacción en la atención al usuario en el Centro de Salud de San Antonio es favorable; luego el 29.49% perciben que la satisfacción en la atención al usuario en el Centro de Salud de San Antonio es desfavorable, asimismo 7.69% perciben que la satisfacción en la atención al usuario es muy favorable; no se tuvo respuesta en la opción muy desfavorable.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la satisfacción en la atención al usuario externo en el Centro de Salud de San Antonio.

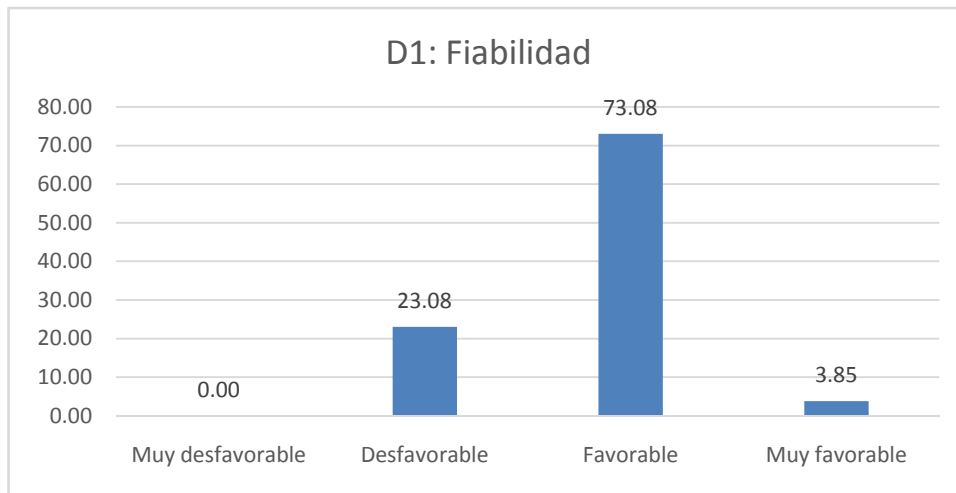
a) Descripción de la Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla N° 02

D1: Fiabilidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	18	23.08
Favorable	57	73.00
Muy favorable	3	3.85
Total	78	100.00

Fuente: Bases de datos del investigador.

Figura N° 02



Fuente: Tabla N° 02.

Según la Tabla N° 02 y Figura N° 02 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 1 “Fiabilidad”, el 73.08% perciben como favorable el aspecto de “Fiabilidad” del Centro de Salud de Antonio, el 23.08% considera desfavorable la dimensión “Fiabilidad”, mientras que el 3.85% considera muy favorable el aspecto de “Fiabilidad”, no se tuvo respuesta en la opción muy desfavorable.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimensión 1 “Fiabilidad”.

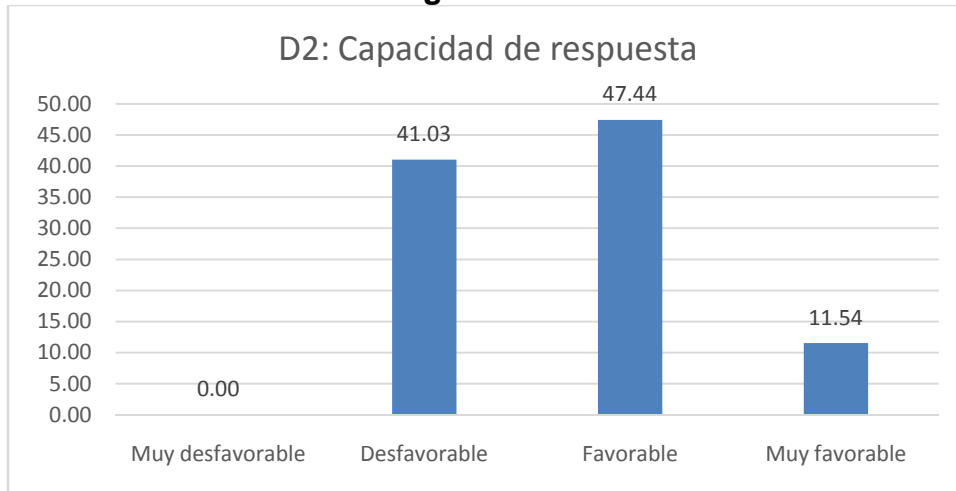
b) Descripción de la Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Tabla N° 03

D2: Capacidad de respuesta		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	32	41.03
Favorable	37	47.44
Muy favorable	9	11.54
Total	78	100.00

Fuente: Bases de datos del investigador.

Figura N° 03



Fuente: Tabla N° 03.

Según la tabla N° 03 y Figura N° 03 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 2 "Capacidad de respuesta", el 47.44% perciben como favorable el aspecto de "Capacidad de respuesta" del Centro de Salud de Antonio, el 41.03% considera desfavorable la dimensión "Capacidad de respuesta", mientras que el 11.54% considera muy favorable el aspecto de "Capacidad de respuesta", no se tuvo respuesta en la opción muy desfavorable.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimensión 2 "Capacidad de respuesta".

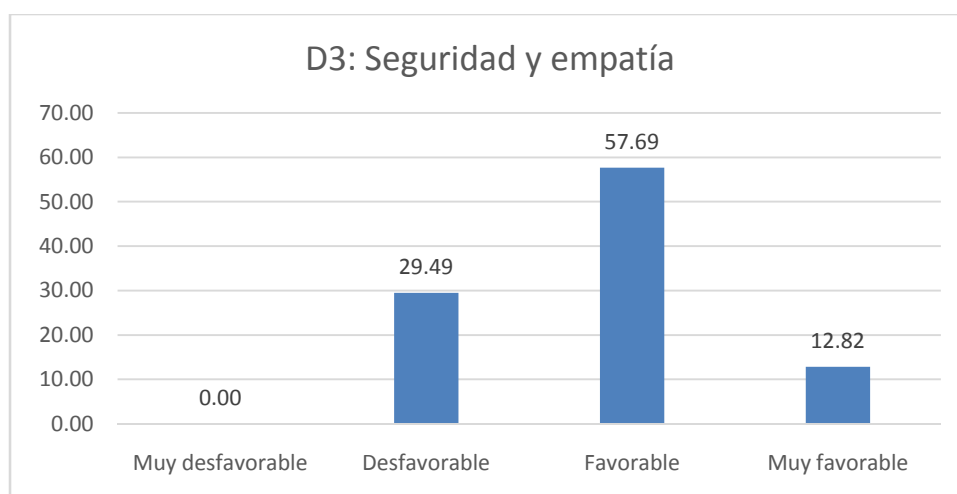
c) Descripción de la Dimensión 3: Seguridad y empatía

Tabla N° 04

D3: Seguridad y empatía		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	23	29.49
Favorable	45	57.69
Muy favorable	10	12.82
Total	78	100.00

Fuente: Bases de datos del investigador.

Figura N° 04



Fuente: Tabla N° 04.

Según la Tabla N° 04 y Figura N° 04 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 3 “Seguridad y empatía”, el 57.69% perciben como favorable el aspecto de “Seguridad y empatía” del Centro de Salud de Antonio, el 29.49% considera desfavorable la dimensión “Seguridad y empatía”, mientras que el 12.82% considera muy favorable el aspecto de “Seguridad y empatía”, no se tuvo respuesta en la opción muy desfavorable.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimensión 3 “Seguridad y empatía”.

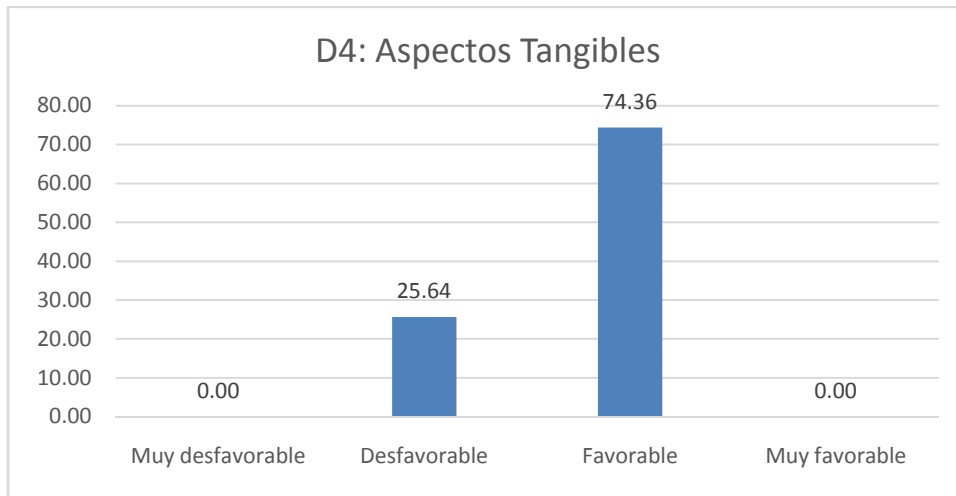
d) Descripción de la Dimensión 4: Aspectos Tangibles

Tabla N° 05

D4: Aspectos Tangibles		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	20	25.64
Favorable	58	74.36
Muy favorable	0	0.00
Total	78	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Figura N° 05



Fuente: Tabla N° 05.

Según la Tabla N° 05 y Figura N° 05 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 4“Aspectos Tangibles”, el 74.36% perciben como favorable el aspecto de “Aspectos Tangibles” del Centro de Salud de Antonio, el 25.64% considera desfavorable la dimensión “Aspectos Tangibles”, no se tuvo respuesta en las demás opciones.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimención 4 “Aspectos Tangibles”.

3.1.2 Descripción de la Variable 2: Infraestructura Física

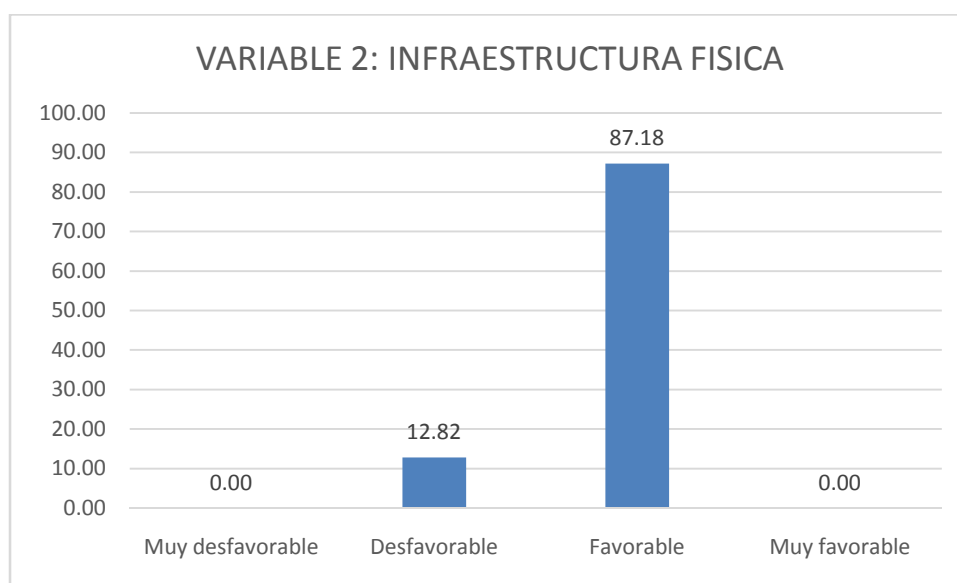
En el presente cuadro mostramos el consolidado de la variable “Infraestructura Física”, el cual se aplicó a una muestra de 36 usuarios externos de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, el cual se presente en la siguiente tabla:

Tabla N° 06

VARIABLE 2: INFRAESTRUCTURA FISICA		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	10	12.82
Favorable	68	87.18
Muy favorable	0	0.00
Total	78	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Figura N° 06



Fuente: Tabla N° 06.

Según la Tabla N° 06 y Figura N°6 se puede apreciar que el 87.18% de los entrevistados perciben que la Infraestructura Física del Centro de Salud de San Antonio es favorable; el 12.82% perciben que la Infraestructura Física del Centro de Salud de San Antonio es desfavorable, no se tuvo respuesta en las demás opciones.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Infraestructura Física del Centro de Salud de San Antonio.

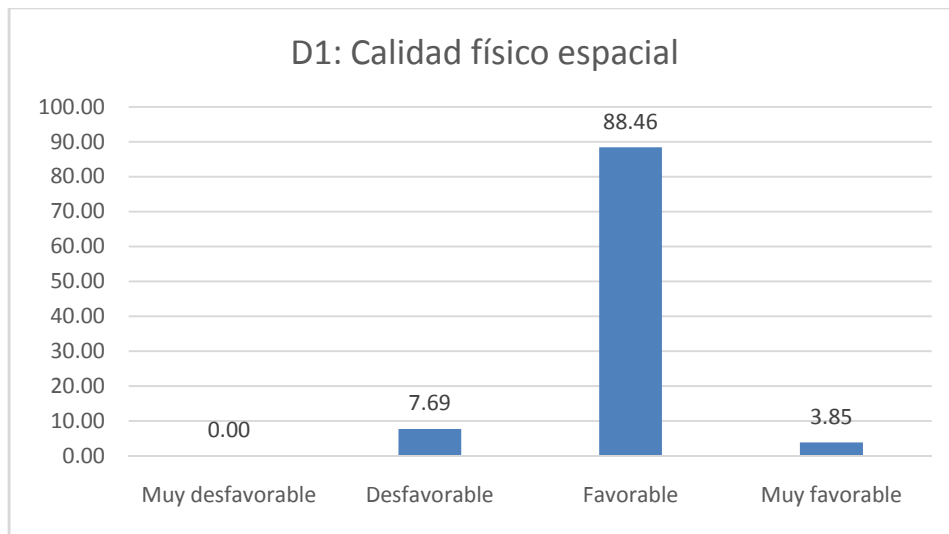
a) Descripción de la Dimensión 1: Calidad Físico Espacial

Tabla N° 07

D1: Calidad físico espacial		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	6	8.33
Favorable	69	88.46
Muy favorable	3	3.85
Total	78	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Figura N° 07



Fuente: Tabla N° 07.

Según la Tabla N° 07 y Figura N° 07 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 1 “Calidad Físico Espacial”, el 88.46% perciben como favorable el aspecto de “Calidad Físico Espacial” del Centro de Salud de Antonio, el 7.69% considera desfavorable la dimensión “Calidad Físico Espacial”, mientras que el 3.85% considera muy favorable el aspecto de “Calidad Físico Espacial”, no se tuvo respuesta en la opción muy desfavorable.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimensión 1 “Calidad Físico Espacial”.

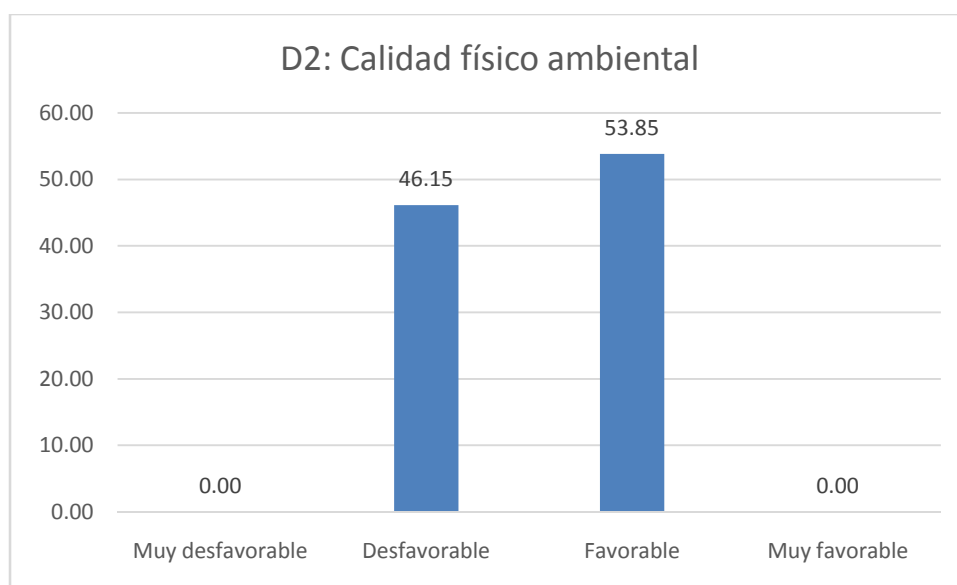
b) Descripción de la Dimensión 2: Calidad Físico Ambiental

Tabla N° 08

D2: Calidad físico ambiental		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	36	46.15
Favorable	42	53.85
Muy favorable	0	0.00
Total	78	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Figura N° 08



Fuente: Tabla N° 08.

Según la Tabla N° 08 y Figura N° 08 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 2 "Calidad Físico Ambiental", el 53.85% perciben como favorable el aspecto de "Calidad Físico Ambiental" del Centro de Salud de Antonio, el 46.15% considera desfavorable la dimensión "Calidad Físico Ambiental", no se tuvo respuestas en las demás opciones.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimensión 2 "Calidad Físico Ambiental".

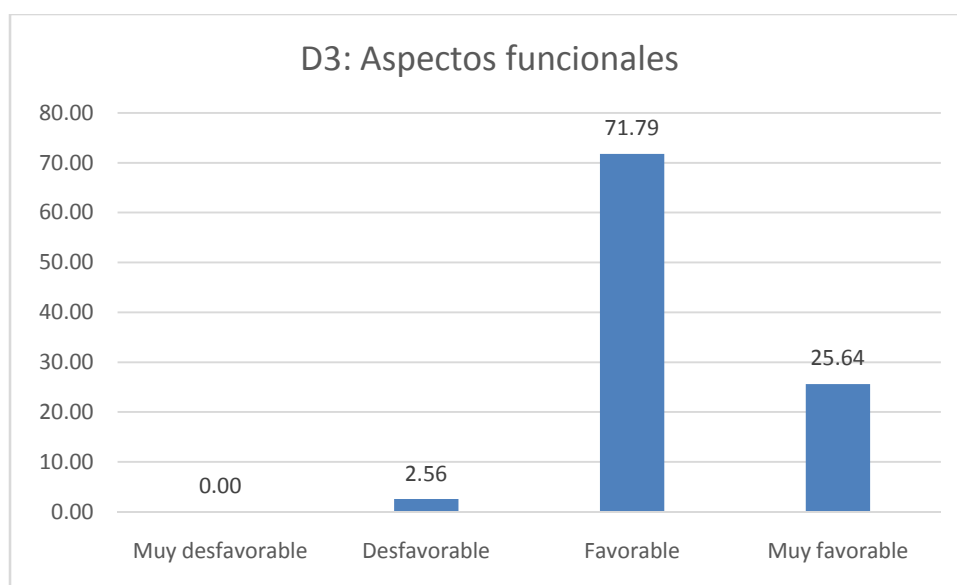
c) Descripción de la Dimensión 3: Aspectos Funcionales

Tabla N° 09

D3: Aspectos funcionales		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	0	0.00
Desfavorable	2	2.56
Favorable	56	71.79
Muy favorable	20	25.64
Total	78	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Figura N° 09



Fuente: Tabla N° 09.

Según la Tabla N° 09 y Figura N° 09 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 3 “Aspectos Funcionales”, el 71.79% perciben como favorable el aspecto de “Aspectos Funcionales” del Centro de Salud de Antonio, el 25.64% considera Muy favorable la dimensión “Aspectos Funcionales”, mientras que el 2.56% considera desfavorable la dimensión “Aspectos Funcionales”, no se tuvo respuesta en la opción muy desfavorable.

De los resultados se tiene la predominancia favorable en la Dimensión 3 “Aspectos Funcionales”.

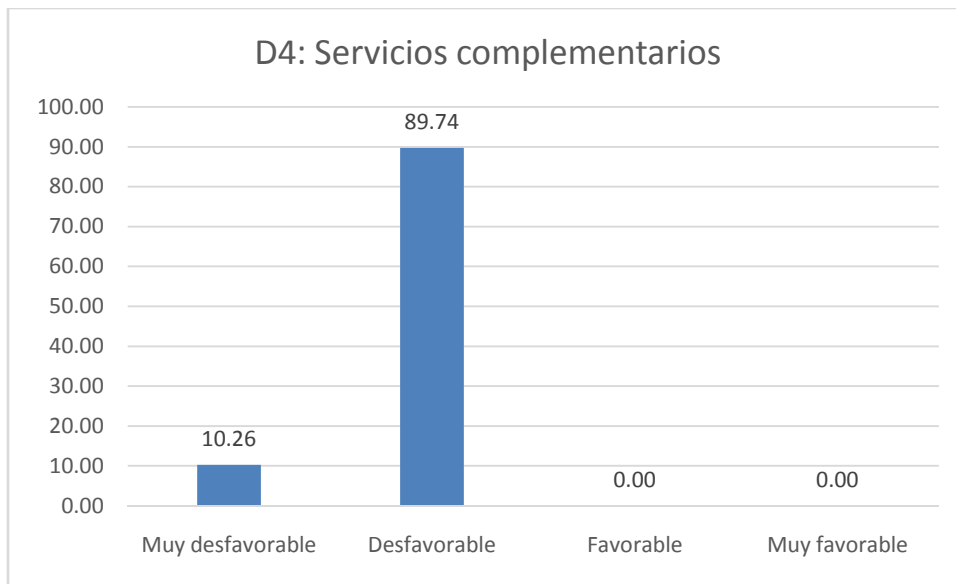
d) Descripción de la Dimensión 4: Servicios Complementarios

Tabla N° 10

D4: Servicios complementarios		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	8	10.26
Desfavorable	70	88.74
Favorable	0	0.00
Muy favorable	0	0.00
Total	78	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Figura N° 10



Fuente: Tabla N° 10.

Según la Tabla N° 10 y Figura N° 10 se puede apreciar que los niveles de la Dimensión 4 “Servicios Complementarios”, el 89.74% perciben como desfavorable el aspecto de “Servicios Complementarios” del Centro de Salud de Antonio, el 10.26% considera Muy desfavorable la dimensión “Servicios Complementarios”, no se tuvo respuestas en las demás opciones.

De los resultados se tiene la predominancia desfavorable en la Dimensión 4 “Servicios Complementarios”.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo “rho”

de Spearman, que se define como $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”
 S_x : Desviación típica de “X”
 S_y : Desviación típica de “Y”
 $S_{x,y}$:Covarianza entre “X” y “Y”

Tabla N° 011
Coeficiente de correlación hipótesis general

			Satisfacción del usuario externo	Infraestructura física
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	.330
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	78	78
	Infraestructura física	Coeficiente de correlación	.330	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	78	78

“rho” de Spearman = 0,330

Teniendo como referencia a Hernández, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24	Correlación positiva perfecta: +1
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09	

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,330, éste es considerado como correlación positiva débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

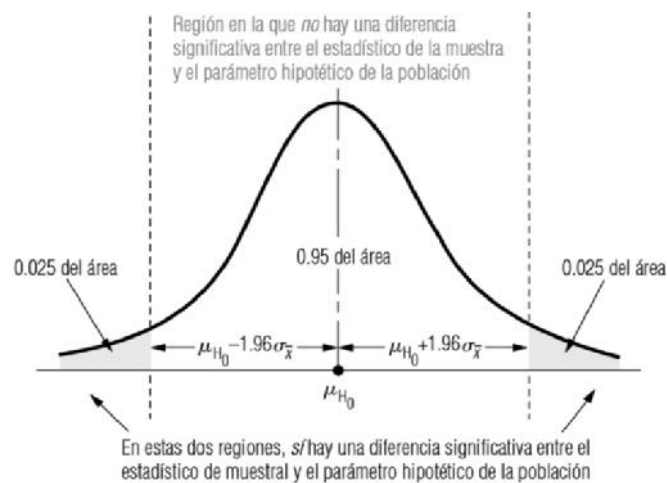
Hipótesis alterna: H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

b) Nivel de significancia o riesgo

$$=0,05.$$

$$gl = 78-2 = 76$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$



c) Cálculo del estadístico de prueba

$$N = 78$$

$$\rho = 0,330$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = 3,05$$

d) Decisión estadística:

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($3.05 > 1,96$), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de Moquegua, 2018.

3.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 01:

Tabla N° 12
Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 01

			Satisfacción del usuario externo	Calidad físico espacial
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	.346
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	78	78
	Calidad físico espacial	Coeficiente de correlación	.346	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	78	78

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, 2010) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24	Correlación positiva perfecta: +1
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09	

Y puesto que la "rho" de Spearman es 0,346, éste es considerado como

correlación positiva débil. Ahora veamos la contrastación de la hipótesis específica siguiente.

a) Planteamiento de la hipótesis específica N° 01:

Hipótesis nula: H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad físico espacial de la infraestructura de la IPRESS del “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

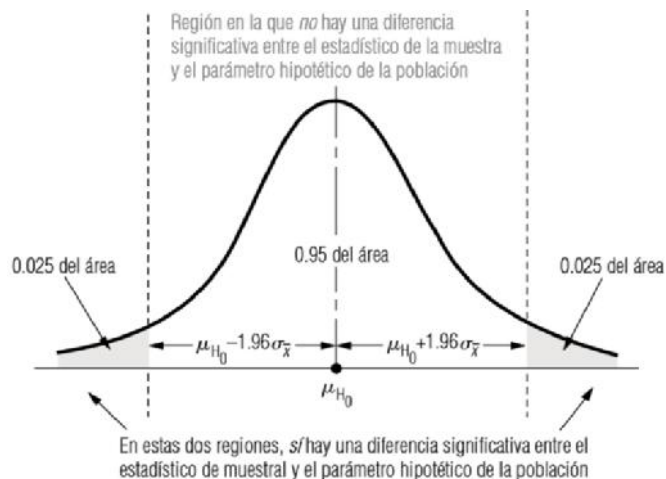
Hipótesis alterna: H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, 2018.

b) Nivel de significancia o riesgo:

$$=0,05 = 5\%.$$

$$gl = 78-2 = 76$$

$$\text{Valor crítico} = t \text{ teórica} = t \text{ de tabla} = 1,96$$



c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 78$$

$$\rho = 0,346$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = 3.21$$

d) Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (3.21 > 1,96), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna específica 1 (Hi) y se rechaza la hipótesis nula específica 1 (H0).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, 2018.

Hipótesis específica N° 02:

Tabla N° 13
Coefficiente de correlación hipótesis específica N° 02

			Satisfacción del usuario externo	Calidad físico ambiental
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1.000	.252
		Sig. (bilateral)	.	.026
		N	78	78
	Calidad físico ambiental	Coefficiente de correlación	.252	1.000
		Sig. (bilateral)	.026	.
		N	78	78

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, 2010) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24	Correlación positiva perfecta: +1
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09	

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,252, éste es considerado como correlación positiva muy débil. Ahora veamos la contratación de la hipótesis específica N° 02:

a) Planteamiento de la hipótesis específica 2:

Hipótesis nula: H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad físico ambiental de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

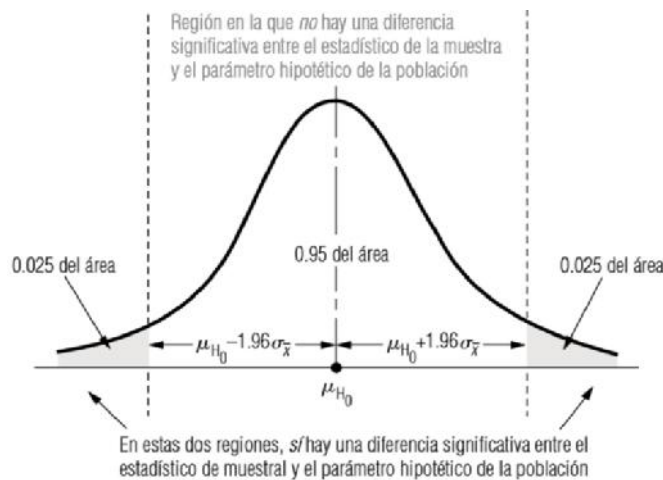
Hipótesis alterna: H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

b) Nivel de significancia o riesgo:

$$=0,05 = 5\%.$$

$$gl = 78-2 = 76$$

$$\text{Valor crítico} = t \text{ teórica} = t \text{ de tabla} = 1,96$$



c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 78$$

$$\rho = 0,190$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = 2,270$$

d) Decisión estadística:

Puesto que tc es menor que t teórica (2,270 > 1,96), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna específica 2 (Hi) y se rechaza la hipótesis nula específica 2(Hi).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, 2018.

Hipótesis específica N° 03:

Tabla N° 14
Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 03

			Satisfacción del usuario externo	Aspectos funcionales de la infraestructura
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	.192
		Sig. (bilateral)	.	.092
		N	78	78
	Aspectos funcionales de la infraestructura	Coeficiente de correlación	.192	1.000
		Sig. (bilateral)	.092	.
		N	78	78

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, 2010) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24	Correlación positiva perfecta: +1
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09	

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,192, éste es considerado como correlación positiva muy débil. Ahora veamos la contratación de la hipótesis específica N° 03:

a) Planteamiento de la hipótesis específica 3:

Hipótesis nula: H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y los aspectos funcionales de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

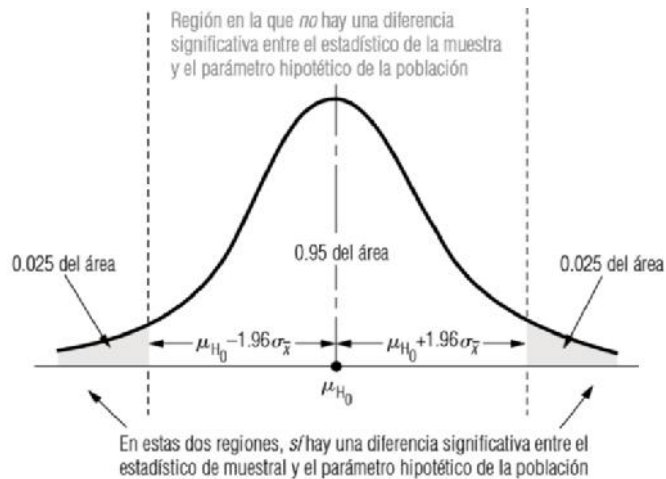
Hipótesis alterna: H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y los aspectos funcionales de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio”, 2018.

b) Nivel de significancia o riesgo:

$$=0,05 = 5\%.$$

$$gl = 78-2 = 76$$

$$\text{Valor crítico} = t \text{ teórica} = t \text{ de tabla} = 1,96$$



c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 78$$

$$\rho = 0,192$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = 1.70$$

d) Decisión estadística:

Puesto que tc es menor que t teórica ($1.70 < 1.96$), en consecuencia se acepta la hipótesis nula específica 3 (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna específica 3 (H_1).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la infraestructura de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, 2018.

Hipótesis específica N° 04:

Tabla N° 15
Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 04

			Satisfacción del usuario externo	Servicios complementarios de la Infraestructura
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	.130
		Sig. (bilateral)	.	.256
		N	78	78
	Servicios complementarios de la Infraestructura	Coeficiente de correlación	.130	1.000
		Sig. (bilateral)	.256	.
		N	78	78

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, 2010) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24	Correlación positiva perfecta: +1
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09	

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,130, éste es considerado como correlación positiva muy débil. Ahora veamos la contrastación de la hipótesis específica siguiente.

a) Planteamiento de la hipótesis específica N° 04:

Hipótesis nula: H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y los servicios complementarios de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

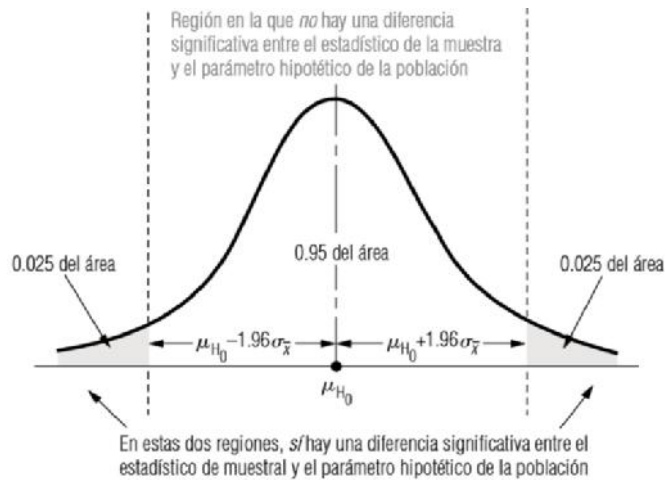
Hipótesis alterna: H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y los servicios complementarios de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

b) Nivel de significancia o riesgo:

$$=0,05 = 5\%.$$

$$gl = 78-2 = 76$$

$$\text{Valor crítico} = t \text{ teórica} = t \text{ de tabla} = 1,96$$



c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 78$$

$$\rho = 0,130$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = 1.14$$

d) Decisión estadística:

Puesto que tc es menor que t teórica ($1.14 < 1.96$), en consecuencia se acepta la hipótesis nula específica 4 (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna específica 4 (H_i).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la infraestructura de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, 2018.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

De los resultados para demostrar la hipótesis general enunciada: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. Se ha obtenido un rho Spearman 0.330 que denota correlación positiva débil, sin embargo se tiene una t_c mayor que t teórica ($3.05 > 1,96$), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o) por lo que se concluye que *existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.*

Al respecto (Jimenez, 2004), señala que la percepción de la infraestructura y su evaluación del aspecto físico de un establecimiento de salud es casi siempre fácil, rápida y objetiva, pues abarca una serie de características estáticas y previamente establecidas, sobre la base de conseguir una calidad aceptable para un momento dado. No obstante, la estructura más perfecta no garantiza la calidad y el uso de estos indicadores es limitado si se pretende tener una visión real de la calidad de la gestión hospitalaria. Se puede aseverar que ni el proceso ni los resultados pueden existir sin estructura aunque ésta puede albergar distintas variantes del propio proceso. La relación entre estructura y calidad se origina sobre todo de que

algunas deficiencias del proceso pueden estar, al menos parcialmente explicadas por problemas de estructura.

Lo precedente explicaría en parte el resultado obtenido de la débil correlación de la variable de la infraestructura física y sus dimensiones, pues cuando todo va bien o aceptablemente bien en los procesos sanitarios (servicios de salud al usuario), la infraestructura pasa desapercibida en relación a la influencia que ejerce en la satisfacción del usuario. Pero no debemos pasar por alto que para que exista o funcionen servicios de salud debemos tener infraestructura básica adecuada que el usuario solo lo aprecia en su externalidad, al igual que cuando se aprecia un iceberg, solo se aprecia la punta que sobresale del agua y no apreciamos lo que subyace, esta infraestructura para que sirva de soporte material de las actividades sanitarias requiere el cumplimiento de la normativa, condiciones físico ambientales, fisco espaciales, aspectos funcionales, servicios complementarios, además de mantenimiento, modernización, ampliación, acondicionamiento, periódico según las necesidades no solo del usuario externo, sino también del interno, que también tiene que estar satisfecho para satisfacer a los demás (no se puede dar lo que uno no posee)

Según (Jimenez, 2004), la relación o correlación entre *estructura* que involucra infraestructura y *calidad* que involucra satisfacción del usuario se dará u originará cuando las deficiencias de los procesos sanitarios de servicios de salud se deriven de problemas de estructura, por ejemplo en un hospital determinado no hay camas en observación de emergencia y ubican a los pacientes críticos en pasillos sin los cuidados y monitoreo adecuados, en este caso se presume que existirá una correlación fuerte desde la perspectiva del usuario entre infraestructura física y satisfacción del usuario, pues la ausencia de ambientes generará una inadecuada y pésima atención al usuario.

Por otra parte, el componente socio económico puede en parte explicar la débil correlación entre infraestructura y satisfacción del usuario. Los usuarios externos conforman una población mayoritaria de niveles socio económico bajo y según la teoría de Maslow citado en (Vazquez & Valvueda, 2005), su preocupación principal estará en satisfacer sus necesidades básicas como

esseguridad física y de salud, seguridad de empleo, de ingresos, seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Como ya se mencionó en zonas de extrema pobreza cuando los anhelos y requerimientos de los usuarios son escasos o el usuario accede limitadamente a diferentes servicios, es posible que su satisfacción se colme conservicios parcialmente insuficientes. Es así que la percepción cambia desde el punto de vista del usuario influenciado por su condición socio económico.

La baja correlación de la infraestructura con relación a la satisfacción del usuario externo en poblaciones que buscan satisfacer necesidades primaria y básicas se explicaría también en la importancia que se brinda fundamentalmente a la satisfacción con la prestación de servicios de salud, en función superlativa al aspecto del trato del facultativo médico, personal asistencial y de la calidad de los servicios ofrecidos

Al contarse con una infraestructura básica y funcional, como lo es el Centro de Salud San Antonio, no les preocupa tener un mayor confort, y su percepción de la infraestructura ha sido buena, así como del confort, sin embargo, se ha notado que personas de un mayor nivel económico, han tenido una percepción más crítica con los aspectos funcionales y de confort.

También creemos que el confort que en gran medida ha tenido una opinión positiva de parte de los usuarios del C.S. San Antonio ha influido generosamente en la satisfacción global del usuario con respecto al servicio y la infraestructura.

En el establecimiento de salud donde, según Larrea, 1991; citado por (Bonilla, 2002) se da el encuentro entre el usuario y el establecimiento de salud, el confort, no es determinante para que el usuario quede satisfecho, ha influido en su percepción positiva global del servicio de salud, así también se puede decir que ha podido influido en la confianza del usuario relacionado con diferentes componentes del servicio médico.

En el nivel nacional: El Ministerio de Salud; a nivel de Regional: La Gerencia Regional de Salud; deben dar la más alta importancia al usuario con servicios óptimos que sobrepasen los parámetros técnicos de calidad, pues

cubrirán, además, necesidades involucradas con el concepto de calidad como la equidad, respeto e información pertinente.

Veamos ahora la correlación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la infraestructura física

La Dimensión 1: Calidad físico espacial, tiene una correlación positiva débil de 0.346 con respecto a la satisfacción de usuarios externos, asimismo en la conclusión estadística se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

La Dimensión 2: Calidad físico ambiental tiene una *correlación positiva débil* de 0.252 con respecto a la satisfacción de usuarios externos, de la conclusión estadística se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

La Dimensión 3: Aspectos funcionales de la Infraestructura tiene una *correlación positiva muy débil* de 0.192 con respecto a la satisfacción de usuarios externos, de la conclusión estadística se ha determinado que no existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

La Dimensión 4: Servicios complementarios de la Infraestructura tiene una *correlación positiva muy débil* de 0.130 con respecto a la satisfacción de usuarios externos, de la conclusión estadística se ha determinado que no existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la los servicios complementarios de la infraestructura de la IPRESS Centro de Salud San Antonio, 2018.

Esta investigación halló como *Favorable* la variable 1: Satisfacción de los usuarios externos en 62.82%, asimismo en las dimensiones: Fiabilidad 73.08% Favorable, Capacidad de respuesta 47.44% Favorable, Seguridad y empatía 57.69% Favorable, Aspectos tangibles 74.36% Favorable.

La variable 2: Infraestructura Física tiene como resultado el 87.18% Favorable, asimismo en las dimensiones: Calidad físico espacial 88.46% Favorable, Calidad Físico ambiental 53.85% Favorable, Aspectos funcionales 71.79% Favorable, Servicios complementarios de la Infraestructura 89.74% Desfavorable.

En lo concerniente a satisfacción del usuario se concuerda con el estudio realizado por (Masuet, 2010), *“La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba”*, donde la satisfacción de los acompañantes del paciente con la atención del hospital es positiva, pues presenta una media de 6.78; en cuanto a la valoración del componente de infraestructura, se difiere ya que su valoración es la Media más baja con 5.78, esto debido según descripción del estudio, a una infraestructura en deterioro y sobre utilizada en sus ambientes e instalaciones. En el aspecto inferencial, también se difiere con este estudio, pues presenta una alta correlación entre el componente de infraestructura y el servicio del hospital en general. Puede ser probable que en este caso el nivel cultural alto de los usuarios haya influido en el descontento con la infraestructura y su correlación alta con el servicio del hospital en general.

Sobre el particular (Donabedian, 1990), menciona que la descripción de calidad es imposible sin la participación u opinión del usuario, también afirma que la atención de salud se evalúa de manera interpersonal, que corresponde al usuario.

Aquí tenemos usuarios satisfechos en general, con una infraestructura percibida como media baja y con correlación positiva con la satisfacción del usuario. Entendiendo que si influye en la percepción general de satisfacción del usuario, sin embargo esa influencia en relación a otros factores no tendría el suficiente peso para modificar la satisfacción general que depende en mayor medida de los factores relacionados con la atención medica propiamente dicha.

Por otro lado (Gonzales, 2016) en su estudio *Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud – Región Lima-2016*, consigna resultados diametralmente opuestos. En relación a la satisfacción del usuarios externo se encontró un nivel de 92.6% “ineficaz” y en

relación a la infraestructura de servicio se encontró el nivel 93.4% “inadecuado” en cuanto a la infraestructura del servicio, en este caso existe una percepción negativa de la satisfacción del usuario externo y la infraestructura de servicio en las Redes de Salud de la Región Lima Metropolitana. La correlación entre la infraestructura del servicio y la satisfacción del usuario externo, tiene un resultado de 0.811, el cual representa una correlación alta lo que significa que la infraestructura define y decide la satisfacción del usuario. Se puede afirmar, en este caso, que al contarse con infraestructuras deficientes, también se tendrá insatisfacción en el usuario externo, es decir, cuando estas variables tienen una percepción negativa se crea una correlación fuerte, pues en el pensamiento del usuario, la variable infraestructura se maximiza en su percepción otorgándole un peso decisivo en su satisfacción. Al respecto (Donabedian, 1990) señala: “la satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente que son asuntos en los que éste es la autoridad última”.

Los resultados de la satisfacción de usuarios externos de presente proyecto también concuerdan con (Blanco & Nieto, 2015) que en su estudio de investigación *“Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en los servicios de emergencia del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo – Azángaro 2015”* encontraron los resultados globales de las cinco dimensiones, donde se observa que más del 70% resultaron satisfechos a los usuarios. La dimensión fiabilidad resultó con el mayor porcentaje de usuarios satisfechos (94.8%) y la dimensión capacidad de respuesta resultó con la menor porcentaje de usuarios satisfecho (76.6%)

Por otra parte, se concuerda, aunque no exactamente con los resultados obtenidos de la apreciación del usuario respecto a la infraestructura que brinda el Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro; donde 97 usuarios con un 26.7% afirman que la satisfacción de los servicios higiénicos son malas, 80 usuarios con un 22.2% afirman que la satisfacción de los servicios higiénicos son regulares, 47 usuarios con el 13.1% manifiestan que la satisfacción es regular en cuanto a la sala de espera, y 39 usuarios con el 10.8% manifiesta que la satisfacción es mala en cuanto a la sala de espera.

Con respecto a la correlación entre infraestructura física y satisfacción del usuario se tiene resultados similares, pues el resultado del análisis estadístico $P = 0.017 < 0.05$, indica que la infraestructura tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Cornejo RossellóVizcardo de Azángaro en el 2015, con un nivel de significancia del 5%.

En este caso se hace la observación que la infraestructura no tiene una mala percepción por parte del usuario y esta influye o tiene una correlación positiva con la satisfacción del usuario.

Hay una cercanía con los resultados de (Redhead, 2013) que en su estudio de investigación *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”* que encontró que las dimensiones de la calidad de servicio se encontró que el 66% de encuestados indican que la Fiabilidad es regular, el 63% de encuestados indican que la capacidad de respuesta es regular, el 62% de encuestados consideran que la seguridad es de nivel regular, el 56% de encuestados consideran que la empatía es de nivel regular, el 55% de encuestados consideran que los elementos tangibles son de nivel regular, generalizándose la variable calidad de servicios como regular. La variable satisfacción del usuario también fue percibida como regular.

También existe cercanía al resultado de la correlación (ρ Spearman = 0.606) de los elementos tangibles y Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, existiendo una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Así también se tiene cercanía con los resultados de (Bernabe, 2012), que en su estudio de investigación *“Factores de satisfacción que influyen en la calidad de la atención a los asegurados en los servicios de consulta externa y hospitalización del Hospital III Base Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna, 1 trimestre 2010”*, consigna lo concerniente al nivel de satisfacción de los asegurados en los servicios, como moderadamente satisfecho con un promedio de 43.64%, siendo el nivel de satisfacción moderadamente satisfecho, el que predomina entre los diversos niveles de satisfacción en la atención al asegurado.

Sucede lo mismo con los aspectos tangibles del servicio de consulta externa con los niveles de satisfacción, donde comprobamos que las categorías de mayor asociación corresponden a regular percepción de los aspectos tangibles y el nivel moderadamente satisfecho.

Existe cierta similitud con la correlación de los aspecto tangibles y el nivel de satisfacción resultando que el valor de Chi cuadrado calculado es $13,288 >$ a $9,488$ encontrado en la tabla de distribución Chi cuadrado que los factores tangibles influyen en el nivel de satisfacción determinado por los asegurados que acuden al servicio de Consulta Externa del Hospital Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna.

Otro estudio que contradice a los resultados de nuestra investigación es la percepción de la infraestructura encontrado por (Bonilla, 2002), en donde los resultados de la variable infraestructura indican un nivel alto de insatisfacción, ya que más del 50% de los usuarios expreso poca a nada de satisfacción en cuanto a la sala de espera, la incomodidad de asientos, la carencia de ventilación, el ruido y el servicio sanitario, solo este último aspecto tiene una genérica coincidencia ya que nuestro estudio obtuvo una percepción desfavorable del 88.89 %.

Así también se encuentra similitud en la percepción de la infraestructura encontrado por (Sanchez L. , 2012), en el estudio de investigación *“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”* donde los usuarios percibieron como Buena y Muy buena en un 97.2%, que representa a las demás dimensiones evaluadas del aspecto infraestructura.

Sin embargo se difieren con los resultados de las correlaciones de los aspectos de la infraestructura y la satisfacción del usuario en donde se ha encontrado asociación estadísticamente significativa fuerte de correlación

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa ($\rho=0,330$), entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. (Tabla N° 11).
2. Existe una relación directa y significativa ($\rho=0,346$), entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad físico espacial de la infraestructura de la IPRESS del “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. (Tabla N° 12).
3. Existe una relación directa y significativa ($\rho=0,252$), entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad físico ambiental de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. (Tabla N° 13).
4. No existe una relación directa y significativa ($\rho=0,192$), entre la satisfacción de los usuarios externos y los aspectos funcionales de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. (Tabla N° 14).
5. No existe una relación directa y significativa ($\rho=0,130$), entre la satisfacción de los usuarios externos y los servicios complementarios de la infraestructura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. (Tabla N° 15).

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. Al Gobierno Regional Moquegua y Gerencia Regional de Salud se recomienda programar un mantenimiento integral de infraestructura, pues desde su construcción y puesta en servicio de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” no ha tenido intervención alguna. Incidiendo en los aspectos que los usuarios han percibido como desfavorables, se debe tomar medidas para mejorar las condiciones y cantidad de servicios higiénicos, pues se conoce que el establecimiento de salud tiene servicios higiénicos inoperativos por averías.
2. A la Red de Salud Moquegua se recomienda evaluar los tiempos de espera y tiempos de atención al usuario externo, al mismo tiempo se recomienda programar cursos de capacitación para incrementar la calidad de servicios que presta el personal asistencial. También se debe destinar recursos humanos y financieros para el mantenimiento rutinario de la infraestructura y equipamiento, pues se espera que estos colapsen o queden inoperativos para recién prestarle la atención del caso.
3. A la Jefatura de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” se recomienda que se tiene un buen porcentaje de usuarios que consideran desfavorable el servicio rápido y oportuno al usuario, por lo que se debe mejorar la organización interna, incrementando recurso humanos y disponiendo el cumplimiento estricto de roles y turnos del personal asistencial para que

los tiempos de espera se reduzcan y los tiempos de atención sean los adecuados para el usuario.

4. A los usuarios se recomienda hacer uso correcto de la infraestructura, acudir en los horarios programados, respetar los turnos, y asistir a la entrevista y auscultación en consultorio con buena disposición y empatía.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, F. (2013). *Louis Kahn, Orden e Institucion*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de <http://www.historiaenobres.net>

Barajas, H., & Gutierrez, L. (2012). La importancia de la infraestructura fisica en el crecimiento economico de los municipios de la frontera norte. *Estudios fronterizos*.

Bernabe, W. (2012). *Factores de satisfaccion que influyeron en la calidad de la atencion a los asegurados en los servicios de consulta externa y hospitalizacion del hospital III base Daniel Alcides Carrion de ESSALU TACNA*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann .

Blanco, G., & Nieto, N. (2015). *Calidad de atencion y su relacion con la satisfaccion de los usuarios del seguro integral de salud en los servicios de emergencia del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro 2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin.

- Bonilla, A. (2002). *Incidencia de los tiempos de espera, infraestructura y empatia en la satisfaccion de los usuarios de la consulta externa de cardiologia en el Hospital de Mexico*. San Jose.
- Bozo, M. L., Reyes, H., & San Martin, M. (2005). *Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del*. Santa Cruz: Univesidad Academia de Humanismo Cristiano Santa cruz.
- Cabezas, D. (2015). *Factores relacionados con la satisfaccion de los usuarios en el Puesto de Salud de Azapampa*. huancayo.
- Cedres de Bello, S. (2 de Marzo de 2000). *humanizacion y calidad de los ambientes hospitalarios/Colegio Medico del Perú*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2017, de humanizacion y calidad de los ambientes hospitalarios/Colegio Medico del Perú.: www.dgiem.gob.pe
- Chica, A. (2012). *Evaluacion y propuesta de mejoramiento de la calidad de atencion del servicio de hospitalizacion gineco-obstetrica del hospital materno infantil - Guasmo 2007-2009*. Guayaquil.
- Davies, R., & Macaulay, H. (1966). *Planificacion y Adminsitracion de hospitales*. *Publicacion Cientifica No. 191*, 78,80,105,161,168,192.
- Donabedian, A. (1990). *Garantia y Monitoreo de Calidad de Atencion Medica*. Mexico: Instituto Nacional de Salud Publica.

eird.org. (2015). *Internacional Recovery Platform Secretariat*. Recuperado el 16 de enero de 2018, de Internacional Recovery Platform Secretariat:
<http://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>

Gil Rodríguez, F., & García, M. (1993). Grupos en las organizaciones. . *Eudema*.

Gonzales, E. (2016). *Satisfaccion de usuarios, prestacion de servicios e infraestructura del servicio, en redes de salud - Region Lima*. Lima.

González, S. (2002). *Actividades y salud en el espacio publico. El servicio higienico, un equipamiento urbano no asumido. El caso del centro de Santiago*. Santiago.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , P. (2006). *Metodología de la investigación* (3era ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MacGraw Hill.

Jesus, F. (2017). *Satisfaccion de los usuarios externos y calidad de atencion odontologica en un centro de salud* . Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Jimenez, R. (2004). Indicadores de la calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana Salud Publica*, 17-36.

Lozano, J. A. (1997). *Grado de satisfaccion en la atencion de pacientes hospitalizados: Hospital Goyeneche* . Arequipa.

Magalon, G., Galan, R., & Ponton, G. (2000). *Administracion Hospitalaria*. Bogota:

Médica internacional. LTDA.:

Masuet, A. (2010). *La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital*

Pediatrico del Niño Jesus, de la Ciudad de Cordova. Cordova: Universidad

Nacional de Cordova .

Matos, F. (2008). *Propuesta de reestructuracion de la infraestructura fisica del*

ambulatorio urbano II "Ziruma". Maracaibo.

MINSA. (2002). ENCUESTA . *Encuesta de Satisfaccion de Usuarios Externos de Servicios*

de Salud. Lima.

MINSA. (2002). *ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD*. Lima.

MINSA. (2011). *R.M. N° 527-2011/MINSA GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y

SERVICIOS MEDICOS DE APOYO. Lima.

MINSA. (2011). *R.M. N° 546-2011/MINSA "CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL*

SECTOR SALUD" V.02 . Lima.

MINSA. (11 de julio de 2011). *R.M. No 527-2011/MINSA*. Lima: Ministerio de Salud .

MINSA. (11 de julio de 2011). *R.M. No 527-2011/MINSA. GUIA TECNICA PARA LA*

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO. Lima.

MINSA. (2015). *R.M. N° 045-2015/MINSA "INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION"*. Lima.

MINSA. (2015). *R.M. No 045-2015/MINSA "INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION"*. Lima:
Ministerio de Salud.

MINSA. (2017). *Resolución Ministerial N° 1069-2017/MINSA "Directiva Administrativa que establece la Cartera de Atención de Salud en los establecimientos de salud del primer nivel de atención"*. Lima.

Pérez, M. (1989). *Guía de programación y Diseño de Centros de Salud. Ministerio de Sanidad y Consumo. Dirección General de Planificación Sanitaria. Madrid: Publicaciones, Documentación y Biblioteca. Graficas Solana.*

PERUANO, E. (2013). *D.L. N° 1167. LIMA.*

Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho? . Santiago de Chile : Superintendencia de Salud.*

Pizarro, D. (2014). *Estructura Factorial del compañero de Trabajo Ideal. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.*

Plazola, A. (1997.). *Enciclopedia de Arquitectura. Vol. 6. Mexico: Editorial Noriega. Plazola Editores, S.A.*

- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Romero, C. (2001). *Planificcion, diseño y evaluacion de establecimientos de salud.(SP).Programa y guia de seguimiento.* . Maracaibo.
- Sanchez, A. (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo.* Pachuca Hgo.
- Sanchez, L. (2012). *Satisfaccion de la consulta externa en una institucion de seguridad social del Municipio de Guadalupe, N.L., Mexico.* Monterrey.
- Sánchez, V. (2016.). *Calidad de Atencion y Satisfaccion del Usuario, en atencion de parto del servicio de hospitalizacion de obstetricia del Hospital Iquitos"Cesar Garayar Garcia"*. Iquitos.
- Ucha, F. (23 de 03 de 2010). *Definición ABC*. Recuperado el 15 de 01 de 2018, de www.definicionabc.com
- Urere, I. N. (2007). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermeria postoperatoria en el Servicio de Cirugia del Hospital "Santa Maria del Socorro" de Ica, 2006.* Lima.
- Vazquez, M. d., & Valvuen, F. (2005). *La Piramide de Necesidades de Abraham Maslow*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid .

Zamora, S. (2012). *Satisfaccion de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atencion en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas*. Lima.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS E INFRAESTRUCTURA FISICA DE LA IPRESS “CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO” DE MOQUEGUA, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad físico ambiental de una IPRESS de Moquegua, en el año 21018? 	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. Determinarla relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. 	<p>A NIVEL NACIONAL (Gonzales, 2016): “Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud – Región Lima-2016” (Blanco & Nieto, 2015): “Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en los servicios de emergencia del Hospital Carlos Cornejo Rosselló Vizcardo – Azángaro 2015”.</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico espacial de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad físico ambiental de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” 	<p>Variable 1 Satisfacción de usuarios externos</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad. - Calidad de Respuesta. - Seguridad y empatía. - Aspectos tangibles <p>Variable 2 Infraestructura física</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad Físico Espacial. - Calidad Físico 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 --> r[r] O2 --> r </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2 r = Relación entre variables</p> <p>POBLACIÓN: Usuarios</p>

<p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y los aspectos funcionales de la infraestructura de una IPRESS de Moquegua, en el año 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018?</p>	<p>3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.</p>	<p>ANIVEL INTERNACIONAL</p> <p>Bonilla, (2002) “Incidencia de los tiempos de espera, infraestructura y empatía en la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de cardiología en el Hospital México en el 2002.”</p> <p>(Sanchez L. , 2012): “La satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social del municipio de Guadalupe, N. L., México”.</p>	<p>de Moquegua, 2018.</p> <p>3. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los aspectos funcionales de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.</p> <p>4. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de usuarios externos y los servicios complementarios de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.</p>	<p>Ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos Funcionales - Servicios Complementarios 	<p>atendidos en el periodo de una semana de diciembre 2017 conformado por 97 usuarios de la IPRESS “C.S. San Antonio”</p> <p>MUESTRA: Estuvo conformado por 78 usuarios externos, se aplicó un muestreo o probabilístico aleatorio simple.</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>Estadística a utilizar: Tablas de frecuencia y figuras.</p> <p>Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach</p> <p>Contrastación de hipótesis: tc calculada</p> <p>Técnicas estadísticas: no paramétricas</p> <p>Estadística inferencial: Coeficiente de correlación: Rho de Sperman.</p>
--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Satisfacción de usuarios externos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumentos	Escala Valorativa	
Variable 1: Satisfacción de usuarios externos	Según (MINSA, 2011) define la satisfacción del usuario externo al 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.	El valor medible de la satisfacción del usuario externo entérminos de condiciones y características relacionadas con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Se medirá con el puntaje, mediante la escala valorativa del cuestionario de la percepción de la satisfacción del usuario.	1.1. Fiabilidad			Cuestionario de encuesta	Escala de Razón: 1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE
			1.1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios				
			1.1.2. Reconoce el cumplimiento de atención al usuario				
			1.1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios				
			1.2. Capacidad de respuesta				
			1.2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.				
			1.3. Seguridad y empatía				
			1.3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención				
			1.3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario				
			1.3.3. Se realiza la atención con cortesía y comunicación al usuario				
			1.3.4. Valora la atención adecuado del usuario.				

4. Aspectos tangibles

1.4.1. Evalúa las condiciones físicas de las instalaciones (infraestructura y equipamiento)

1.4.2. Evalúa la función de la Señalización y orientación

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Infraestructura física

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumentos	Escala Valorativa
Variable 2: Infraestructura física	Infraestructura física según Rosas y Sánchez citado en (Gonzales, 2016), La variable Infraestructura del servicio: "Es el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones con condiciones necesarias que constituye la base para que se realice la prestación de	El valor medible de la infraestructura física en términos de condiciones y características relacionadas con lo espacial, ambiental, funcional y aspectos complementarios de la infraestructura física del centro de salud San Antonio. Se medirá con el puntaje, mediante la escala valorativa del cuestionario de	2.1. Calidad físico espacial	2.1.1. Identifica y valora los elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad	Cuestionario de encuesta	Escala de Razón: 1 = NUNCA 2 = CASI NUNCA 3 = A VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE
			2.2. Calidad físico ambiental	2.1.2. Valora la Organización de espacios servidos y de servicio		
			2.3. Aspectos funcionales	2.2.1. Valora los aspectos ambientales y de confort de los ambientes		
				2.2.2. Reconoce la señalización y medios de comunicación de uso publico		
				2.3.1. Valora el aspecto clínico -funcional de la infraestructura		
				2.3.2 Valora los servicios de diagnóstico y apoyo al usuario		

servicio a los usuarios con la accesibilidad al interior de la entidad.”

la percepción de la infraestructura física.

2.4. Servicios complementarios

2.3.3. Servicios administrativos

2.4.1. Valora los servicios sanitarios para el usuario

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS

Estimado Usuario(a):

El presente cuestionario es parte de un Proyecto de Investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la Satisfacción del Usuario; como producto de su atención medica en la Institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

Fecha: .../.../.....

Ocupación: _____ Sexo: (M) (F)

INSTRUCCIÓN:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 28 ítems que se presentan a continuación.

La escala de valoración es la siguiente:

NUNCA =1 CASI NUNCA=2 A VECES=3 CASI SIEMPRE=4 SIEMPRE=5

ITEMS					
DIMENSIÓN 1:FIABILIDAD					
1	<i>El personal de informes y admisión le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.</i>	1	2	3	4 5
2	<i>Ha tenido la facilidad de realizar los trámites para su consulta externa.</i>	1	2	3	4 5
3	<i>El médico o personal de salud le atendió en el horario programado</i>	1	2	3	4 5
4	<i>Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada</i>	1	2	3	4 5
5	<i>Su historia clínica se encontró disponible para su atención</i>	1	2	3	4 5
6	<i>Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad</i>	1	2	3	4 5
7	<i>Le satisface la información clínica recibida sobre su problema de salud.</i>	1	2	3	4 5
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8	<i>El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta le parece adecuado</i>	1	2	3	4 5
9	<i>El tiempo de espera para su consulta le parece adecuado</i>	1	2	3	4 5
10	<i>La duración de la consulta ha sido el adecuado.</i>	1	2	3	4 5
11	<i>La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida.</i>	1	2	3	4 5
12	<i>La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.</i>	1	2	3	4 5
13	<i>La atención en farmacia (atención con medicamentos) fue rápida</i>	1	2	3	4 5
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD Y EMPATIA					
14	<i>El médico que le atendió le inspiró confianza</i>	1	2	3	4 5

15	<i>El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud</i>	1	2	3	4	5
16	<i>Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.</i>	1	2	3	4	5
17	<i>El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.</i>	1	2	3	4	5
18	<i>Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.</i>	1	2	3	4	5
19	<i>Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</i>	1	2	3	4	5
20	<i>Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.</i>	1	2	3	4	5
21	<i>El médico le realizó un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual fue atendido.</i>	1	2	3	4	5
22	<i>El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</i>	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4:ASPECTOS TANGIBLES						
23	<i>La atención recibida fue en ambientes agradables, y ordenados</i>	1	2	3	4	5
24	<i>Los consultorios y ambientes cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</i>	1	2	3	4	5
25	<i>El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y ventilados.</i>	1	2	3	4	5
26	<i>Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para su orientación</i>	1	2	3	4	5
27	<i>La consulta externa contó con personal para informarlo y orientarlo</i>	1	2	3	4	5
28	<i>Ha podido identificar fácilmente los espacios y ambientes del EE.SS.</i>	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO SOBRE INFRAESTRUCTURA FISICA

Estimado Usuario(a):

El presente cuestionario es parte de un Proyecto de Investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la infraestructura física del establecimiento; como usuario de la Institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

Fecha: .../.../.....

Ocupación: _____ Sexo: (M) (F)

INSTRUCCIÓN:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 50 ítems que se presentan a continuación.

NUNCA =1 CASI NUNCA=2 A VECES=3 CASI SIEMPRE=4 SIEMPRE=5

	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD FISICO ESPACIAL					
1	Considera que los muros, columnas y techos le generan confianza o seguridad ante un sismo.	1	2	3	4	5
2	Se identifica claramente la ruta de evacuación y lugares seguros del establecimiento.	1	2	3	4	5
3	Los pisos de los ambientes y pasillos son seguros para caminar.	1	2	3	4	5
4	Los pisos, techos y paredes están limpios y en buenas condiciones.	1	2	3	4	5
5	Las puertas y accesos a servicios son amplias y no tienen obstáculos para su circulación.	1	2	3	4	5
6	Desde el espacio exterior es fácil llegar a la sala de espera – admisión.	1	2	3	4	5
7	Los espacios de circulación (pasadizos) comunican directamente con espacios de espera.	1	2	3	4	5
8	Los espacios de espera son próximos a los espacios de atención médica.	1	2	3	4	5
9	Se cuenta con espacios personalizados para usted y su familia	1	2	3	4	5
10	La ubicación interna de los ambientes y espacios permite un desplazamiento rápido.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FISICO AMBIENTAL					
11	Cuenta con asientos suficientes en sala de espera.	1	2	3	4	5
12	Los espacios y ambientes son agradables le dan seguridad, confianza y reducen su estrés.	1	2	3	4	5
13	Es agradable el color de los espacios (muros, techos, puertas, pisos)	1	2	3	4	5
14	Cuenta con ambiente adecuado para servirse alimentos y bebidas	1	2	3	4	5
15	Los espacios de estar y espera se relacionan con espacios verdes de expansión.	1	2	3	4	5
16	Los ambientes están ventilados y no se siente malos olores.	1	2	3	4	5

17	Los ambientes de consulta son acústicos y los ruidos no interrumpen la atención médica.	1	2	3	4	5
18	Los ambientes tiene la claridad suficiente para su atención. (Iluminación natural por ventanas).	1	2	3	4	5
19	La temperatura de los ambientes es confortable.	1	2	3	4	5
20	El establecimiento de salud cuenta con basureros suficientes.	1	2	3	4	5
21	Los ambientes de consulta están identificados y/o señalizados	1	2	3	4	5
22	Los accesos y pasillos están identificados y/o señalizados	1	2	3	4	5
23	Se cuenta con medios de comunicación como teléfonos públicos, cabinas de internet.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: ASPECTOS FUNCIONALES						
24	Es fácil la ubicación y acceso a consultorios externos.	1	2	3	4	5
25	La sala de espera de consulta externa es amplio y cómodo	1	2	3	4	5
26	Encuentra los consultorios con suficiente privacidad para su consulta y examen físico.	1	2	3	4	5
27	Encuentra los consultorios amplios y cómodos para su atención.	1	2	3	4	5
28	Se ha atendido en un consultorio destinado para su función	1	2	3	4	5
29	Los consultorios tienen lavamanos con agua, dispensadores de jabón líquido y papel toalla	1	2	3	4	5
30	El consultorio en el que lo atendieron era exclusivo para su atención.	1	2	3	4	5
31	Los consultorios son suficientes para la atención del usuario.	1	2	3	4	5
32	Es fácil la ubicación y acceso al laboratorio clínico.	1	2	3	4	5
33	Es fácil La ubicación y acceso a farmacia (atención con medicamentos).	1	2	3	4	5
34	El ambiente de tópico/triaje es amplio y cómodo para su atención.	1	2	3	4	5
35	Es fácil la ubicación y acceso a las oficinas del SIS y otras administrativas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4:SERVICIOS COMPLEMENTARIOS						
36	Se cuenta con Servicio Higiénicos para hombres o mujeres con funcionamiento adecuado.	1	2	3	4	5
37	Es fácil la ubicación y acceso a los servicios higiénicos. .	1	2	3	4	5
38	Ha encontrado dispensadores de jabón líquido y papel toalla en los SS.HH.	1	2	3	4	5
39	En algún momento ha encontrado ocupado los servicios higiénicos.	1	2	3	4	5
40	Se cuenta con servicios higiénicos para personas con discapacidad.	1	2	3	4	5
41	Se cuenta con servicios higiénicos para niños	1	2	3	4	5
42	Los servicios higiénicos se encuentran limpios.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 04

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de satisfacción de usuarios externos"

OBJETIVO: "Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la satisfacción de usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018."

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: OSEDA GABO, DULIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
				✓


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de la infraestructura física"

OBJETIVO: "Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la infraestructura física de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018."

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: OSEDA GODO, DULCO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
				✓


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Satisfaccion de usuarios externos e Infraestructura fisica de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.																					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Variable 1: SATISFACCION DE USUARIOS	1. FIABILIDAD	1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios	1. El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.						✓		✓		✓								
			2. Ha tenido la facilidad de realizar los trámites para la consulta externa.						✓		✓		✓		✓						
		1.2. Reconoce el cumplimiento de atencion al usuario	3. El médico le atendió en el horario programado.						✓		✓		✓		✓						
			4. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.						✓		✓		✓		✓						
		1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios	5. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.						✓		✓		✓		✓						
			6. Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.						✓		✓		✓		✓						
	2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.	7. Le satisface la información clínica recibida sobre su problema de salud.							✓		✓		✓							
			8. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta le parece adecuado						✓		✓		✓		✓						
			9. El tiempo de espera para la atencion en consultorio, es el adecuado.						✓		✓		✓		✓						
			10. El tiempo de atencion en consultorio, es el adecuado.						✓		✓		✓		✓						
			11. La atención en el módulo de admisión/ SIS fue rápida.						✓		✓		✓		✓						
			12. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.						✓		✓		✓		✓						
			13. La atención en farmacia (atención con medicamentos) fue rápida						✓		✓		✓		✓						
	3. SEGURIDAD Y EMPATIA	3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención	14. El médico que le atendió le inspiró confianza							✓		✓		✓							
			15. El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.						✓		✓		✓		✓						
		3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario	16. Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.						✓		✓		✓		✓						
			17. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.						✓		✓		✓		✓						
		3.3. Se realiza la atención con cortesía y comunicación al usuario	18. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.						✓		✓		✓		✓						
			19. Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.						✓		✓		✓		✓						

4. ASPECTOS TANGIBLES	3.4. Valora la atención adecuada del ausuarios.	20. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que se debe realizarán.								✓	✓	✓	✓			
		21. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual fue atendido.									✓	✓	✓	✓		
		22. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.										✓	✓	✓	✓	
	4.1. Evalúa las condiciones físicas de las instalaciones (infraestructura y equipamiento)	23. La atención recibida fue en ambientes agradables, y ordenados.									✓	✓	✓	✓		
		24. Los consultorios y ambientes cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.									✓	✓	✓	✓		
		25. El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y ventilados.									✓	✓	✓	✓		
	4.2. Evalúa la función de la Señalización y orientación	26. Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.									✓	✓	✓	✓		
		27. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.									✓	✓	✓	✓		
		28. Ha podido identificar fácilmente los espacios y ambientes del establecimiento de salud									✓	✓	✓	✓		
	1. CALIDAD FÍSICO ESPACIAL	1.1. Identifica y valora los elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad	1. Considera que los muros, columnas y techos le generan confianza o seguridad ante un sismo.									✓	✓	✓	✓	
2. Se identifica claramente la rutade evacuación y lugares seguros del establecimiento.												✓	✓	✓	✓	
3. Los pisos de los ambientes son seguros para caminar.												✓	✓	✓	✓	
4. Los pisos, techos y paredes estan limpios y en buenas buenas condiciones.												✓	✓	✓	✓	
5. Las puertas y accesos a servicios son amplias y no tienen obstáculos para su circulación.												✓	✓	✓	✓	
1.2. Valora la Organización de espacios servidos y de servicio		6. Desde el espacio exterior es fácil llegar a la sala de espera – admisión.										✓	✓	✓	✓	
		7. Los espacios de circulación (pasadizos) comunican directamente con espacios de espera.										✓	✓	✓	✓	
		8. Los espacios de espera son próximos a los espacios de atención medica.										✓	✓	✓	✓	
		9. Se cuenta con espacios personalizados para usted y su familia.										✓	✓	✓	✓	
		10. La ubicación interna de los ambientes y espacios permite un desplazamiento rapido.										✓	✓	✓	✓	
AMBIENTAL	2.1. Valora los aspectos ambientales y de confort de los ambientes	11. Cuenta con asientos suficientes en sala de espera.									✓	✓	✓	✓		
		12. Los espacios y ambientes son agradables, le dan seguridad, confianza y reducen su estrés.										✓	✓	✓	✓	
		13. Es agradable el color de los espacios (muros, techos, puertas. pisos).										✓	✓	✓	✓	
		14. Cuenta con ambiente adcuado para servirse alimentos y bebidas.										✓	✓	✓	✓	
		15. Los espacios de estar y espera se relacionan con espacios verdes de expansión.										✓	✓	✓	✓	
		16. Los ambientes están ventilados y no se siente malos olores.										✓	✓	✓	✓	

Variable 2: INFRAESTRUCTURA FISICA		2. CALIDAD FISICO /												
3. ASPECTOS FUNCIONALES	2.2. Reconoce la señalización y medios de comunicación de uso publico	17. Los ambientes son acusticos y los ruidos no interrumpen la atencion medica.								✓	✓	✓	✓	
		18. Los ambientes tiene la claridad suficiente para su atencion.								✓	✓	✓	✓	
		19. La temperatura de los ambientes es confortable.								✓	✓	✓	✓	
		20. El establecimiento de salud cuenta con basureros suficientes.								✓	✓	✓	✓	
	3.1. Valora el aspecto clínico -funcional de la infraestructura		21. Los ambientes de consulta estan identificados y/o señalizados.							✓	✓	✓	✓	
			22. Los accesos y pasillos están identificados y/o señalizados.								✓	✓	✓	✓
			23. Se cuenta con medios de comunicación como teléfonos públicos, cabinas de internet.								✓	✓	✓	✓
			24. Es fácil la ubicación y acceso a consultorios externos.								✓	✓	✓	✓
			25. La sala de espera de consulta externa es amplio y cómodo								✓	✓	✓	✓
			26. Encuentra los consultorios con suficiente privacidad para su consulta y examen físico.								✓	✓	✓	✓
			27. Encuentra los consultorios amplios y cómodos para su atención.								✓	✓	✓	✓
	3.2 Valora los servicios de diagnostico y apoyo al usuario		28. Se ha atendido en un consultorio destinado para su función							✓	✓	✓	✓	
			29. Los consultorios tienen lavamanos con agua, dispensadores de jabón liquido y papel toalla								✓	✓	✓	✓
			30. El consultorio en el que lo atendieron era exclusivo para su atencion								✓	✓	✓	✓
3.3. Servicios administrativos		31. Los consultorios son suficientes para la atencion del usuario							✓	✓	✓	✓		
		32. Es fácil la ubicación y acceso al laboratorio clínico.								✓	✓	✓	✓	
4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4.1. Valora los servicios sanitarios para el usuario	33. Es fácil La ubicación y acceso a farmacia.							✓	✓	✓	✓		
		34. El ambiente de tóxico/triaje es amplio y cómodo para su atención.							✓	✓	✓	✓		
		35. Es fácil la ubicación y acceso a la oficina del SIS y otras oficinas administrativas.								✓	✓	✓	✓	
		36. Se cuenta con servicio higiénicos en funcionamiento para hombres y mujeres.								✓	✓	✓	✓	
		37. Es fácil la ubicación y acceso a los servicios higiénicos. ubicados.								✓	✓	✓	✓	
		38. Ha encontrado dispensadores de jabón líquido y papel toalla en los servicios higienicos.								✓	✓	✓	✓	
		39. Ha encontrado ocupado los servicios higiénicos.							✓	✓	✓	✓		
		40. Se cuenta con servicios higiénicos para personas con discapacidad.								✓	✓	✓	✓	
		41. Se cuenta con servicios higiénicos para niños.								✓	✓	✓	✓	
		42. Ha encontrado los servicios higiénicos limpios.								✓	✓	✓	✓	


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de satisfacción de usuarios externos"

OBJETIVO: "Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la satisfacción de usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018."

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALMANZA CABE ROBINSON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	


FIRMA DEL EVALUADOR

DR. ROBINSON ALMANZA C.

ANEXO N° 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción de usuarios externos e Infraestructura física de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.																			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable 1: SATISFACCION DE USUARIOS	1. FIABILIDAD	1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios	1. El personal de informes te oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.						✓		✓		✓						
			2. Ha tenido la facilidad de realizar los trámites para la consulta externa.						✓		✓		✓		✓				
		1.2. Reconoce el cumplimiento de atención al usuario	3. El médico le atendió en el horario programado.						✓		✓		✓		✓				
			4. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.						✓		✓		✓		✓				
		1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios	5. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.						✓		✓		✓		✓				
			6. Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.						✓		✓		✓		✓				
	2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.	7. Le satisface la información clínica recibida sobre su problema de salud.						✓		✓		✓		✓				
			8. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta le parece adecuado						✓		✓		✓		✓				
			9. El tiempo de espera para la atención en consultorio, es el adecuado.						✓		✓		✓		✓				
			10. El tiempo de atención en consultorio, es el adecuado.						✓		✓		✓		✓				
			11. La atención en el módulo de admisión/ SIS fue rápida.						✓		✓		✓		✓				
			12. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.						✓		✓		✓		✓				
	3. IDAD Y EMPATIA	3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención	13. La atención en farmacia (atención con medicamentos) fue rápida						✓		✓		✓		✓				
			14. El médico que le atendió le inspiró confianza						✓		✓		✓		✓				
		3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario	15. El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.						✓		✓		✓		✓				
			16. Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.						✓		✓		✓		✓				
		3.3. Se realiza la atención con cortesía	17. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.						✓		✓		✓		✓				
			18. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.						✓		✓		✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de la infraestructura física”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la infraestructura física de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.”.

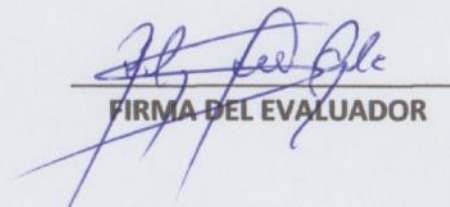
DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALMANZA CABE ROBINSON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	


FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción de usuarios externos e Infraestructura física de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
Variable 2: INFRAESTRUCTURA FISICA	1. CALIDAD FISICO ESPACIAL	1.1. Identifica y valora los elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad	1. Considera que los muros, columnas y techos le generan confianza o seguridad ante un sismo.							✓		✓		✓									
			2. Se identifica claramente la rutad evacuación y lugares seguros del establecimiento.						✓		✓		✓		✓								
			3. Los pisos de los ambientes son seguros para caminar.						✓		✓		✓		✓								
			4. Los pisos, techos y paredes estan limpios y en buenas condiciones.						✓		✓		✓		✓								
			5. Las puertas y accesos a servicios son amplias y no tienen obstáculos para su circulación.						✓		✓		✓		✓								
		1.2. Valora la Organización de espacios servidos y de servicio	6. Desde el espacio exterior es fácil llegar a la sala de espera – admisión.						✓		✓		✓		✓								
			7. Los espacios de circulación (pasadizos) comunican directamente con espacios de espera.						✓		✓		✓		✓								
			8. Los espacios de espera son próximos a los espacios de atención medica.						✓		✓		✓		✓								
			9. Se cuenta con espacios personalizados para usted y su familia.						✓		✓		✓		✓								
			10. La ubicación interna de los ambientes y espacios permite un desplazamiento rapido.						✓		✓		✓		✓								
	2. CALIDAD FISICO AMBIENTAL	2.1. Valora los aspectos ambientales y de confort de los ambientes	11. Cuenta con asientos suficientes en sala de espera.								✓		✓		✓								
			12. Los espacios y ambientes son agradables, le dan seguridad, confianza y reducen su estrés.						✓		✓		✓		✓								
			13. Es agradable el color de los espacios (muros, techos, puertas, pisos).						✓		✓		✓		✓								
			14. Cuenta con ambiente adecuado para servirse alimentos y bebidas.						✓		✓		✓		✓								
			15. Los espacios de estar y espera se relacionan con espacios verdes de expansión.						✓		✓		✓		✓								
			16. Los ambientes están ventilados y no se siente malos olores.						✓		✓		✓		✓								
			17. Los ambientes son acusticos y los ruidos no interrumpen la atencion medica.						✓		✓		✓		✓								
			18. Los ambientes tiene la claridad suficiente para su atencion.						✓		✓		✓		✓								
			19. La temperatura de los ambientes es confortable.						✓		✓		✓		✓								
			20. El establecimiento de salud cuenta con basureros suficientes.						✓		✓		✓		✓								
	2.2. Reconoce la señalización y medios de comunicación de uso publico	21. Los ambientes de consulta estan identificados y/o señalizados.						✓		✓		✓		✓									
		22. Los accesos y pasillos están identificados y/o señalizados.						✓		✓		✓		✓									
		23. Se cuenta con medios de comunicación como teléfonos públicos, cabinas de internet.						✓		✓		✓		✓									

V

3. ASPECTOS FUNCIONALES	3.1. Valora el aspecto clínico -funcional de la infraestructura	24. Es fácil la ubicación y acceso a consultorios externos.								✓	✓	✓	✓
		25. La sala de espera de consulta externa es amplio y cómodo								✓	✓	✓	✓
		26. Encuentra los consultorios con suficiente privacidad para su consulta y examen físico.								✓	✓	✓	✓
		27. Encuentra los consultorios amplios y cómodos para su atención.								✓	✓	✓	✓
		28. Se ha atendido en un consultorio destinado para su función								✓	✓	✓	✓
		29. Los consultorios tienen lavamanos con agua, dispensadores de jabón líquido y papel toalla								✓	✓	✓	✓
		30. El consultorio en el que lo atendieron era exclusivo para su atención								✓	✓	✓	✓
	31. Los consultorios son suficientes para la atención del usuario								✓	✓	✓	✓	
	3.2 Valora los servicios de diagnóstico y apoyo al usuario	32. Es fácil la ubicación y acceso al laboratorio clínico.								✓	✓	✓	✓
		33. Es fácil La ubicación y acceso a farmacia.								✓	✓	✓	✓
34. El ambiente de tóxico/triaje es amplio y cómodo para su atención.									✓	✓	✓	✓	
3.3. Servicios administrativos	35. Es fácil la ubicación y acceso a la oficina del SIS y otras oficinas administrativas.								✓	✓	✓	✓	
4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4.1. Valora los servicios sanitarios para el usuario	36. Se cuenta con servicio higiénicos en funcionamiento para hombres y mujeres.								✓	✓	✓	✓
		37. Es fácil la ubicación y acceso a los servicios higiénicos. ubicados.								✓	✓	✓	✓
		38. Ha encontrado dispensadores de jabón líquido y papel toalla en los servicios higiénicos.								✓	✓	✓	✓
		39. Ha encontrado ocupado los servicios higiénicos.								✓	✓	✓	✓
		40. Se cuenta con servicios higiénicos para personas con discapacidad.								✓	✓	✓	✓
		41. Se cuenta con servicios higiénicos para niños.								✓	✓	✓	✓
		42. Ha encontrado los servicios higiénicos limpios.								✓	✓	✓	✓

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de satisfacción de los usuario”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la satisfacción de los usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.”.

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RONDON MALDONADO SAÚL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	

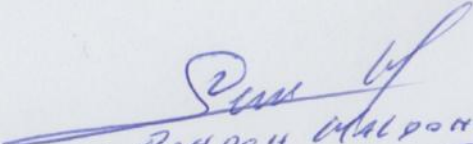
Saúl Rondon Maldonado
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Satisfaccion de usuarios externos e Infraestructura fisica de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.																				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION						
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO			
Variable 1: SATISFACCION DE USUARIOS	1. FIABILIDAD	1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios	1. El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.						✓		✓		✓							
			2. Ha tenido la facilidad de realizar los trámites para la consulta externa.						✓		✓		✓		✓					
		1.2. Reconoce el cumplimiento de atencion al usuario	3. El médico le atendió en el horario programado.						✓		✓		✓		✓					
			4. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.						✓		✓		✓		✓					
			5. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.						✓		✓		✓		✓					
		1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios	6. Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.						✓		✓		✓		✓					
			7. Le satisface la información clínica recibida sobre su problema de salud.						✓		✓		✓		✓					
	2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.	8. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta le parece adecuado							✓		✓		✓						
			9. El tiempo de espera para la atencion en consultorio, es el adecuado.						✓		✓		✓		✓					
			10. El tiempo de atencion en consultorio, es el adecuado.						✓		✓		✓		✓					
			11. La atención en el módulo de admisión/ SIS fue rápida.						✓		✓		✓		✓					
			12. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.						✓		✓		✓		✓					
			13. La atención en farmacia (atención con medicamentos) fue rápida						✓		✓		✓		✓					
	3. SEGURIDAD Y EMPATIA	3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención	14. El médico que le atendió le inspiró confianza							✓		✓		✓						
			15. El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.						✓		✓		✓		✓					
		3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario	16. Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.						✓		✓		✓		✓					
			17. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.						✓		✓		✓		✓					
		3.3. Se realiza la atención con cortesía y comunicación al usuario	18. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.						✓		✓		✓		✓					
			19. Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.						✓		✓		✓		✓					

4. ASPECTOS TANGIBLES	3.4. Valora la atención adecuada del usuarios.	20. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que se debe realizarán.							✓		✓		✓		✓	
		21. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual fue atendido.							✓		✓		✓		✓	
		22. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							✓		✓		✓		✓	
	4.1. Evalúa las condiciones físicas de las instalaciones (infraestructura y equipamiento)	23. La atención recibida fue en ambientes agradables, y ordenados.							✓		✓		✓		✓	
		24. Los consultorios y ambientes cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							✓		✓		✓		✓	
		25. El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y ventilados.							✓		✓		✓		✓	
	4.2. Evalúa la función de la Señalización y orientación	26. Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.							✓		✓		✓		✓	
		27. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.							✓		✓		✓		✓	
		28. Ha podido identificar fácilmente los espacios y ambientes del establecimiento de salud							✓		✓		✓		✓	


 SAUL ROLDON MALDONADO
 MG. EN GESTIÓN PÚBLICA.
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de la infraestructura física”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la infraestructura física de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.”.

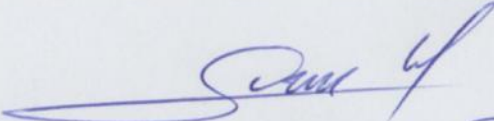
DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RONDON MALDONADO SAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	


Mg. EN GESTIÓN PÚBLICA
FIRMA DEL EVALUADOR
DR. SAUL RONDON MALDONADO

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción de usuarios externos e Infraestructura física de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable 2: INFRAESTRUCTURA FISICA	1. CALIDAD FISICO ESPACIAL	1.1. Identifica y valora los elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad	1. Considera que los muros, columnas y techos le generan confianza o seguridad ante un sismo.						✓		✓		✓		✓				
			2. Se identifica claramente la ruta de evacuación y lugares seguros del establecimiento.						✓		✓		✓		✓				
			3. Los pisos de los ambientes son seguros para caminar.						✓		✓		✓		✓				
			4. Los pisos, techos y paredes estan limpios y en buenas condiciones.						✓		✓		✓		✓				
			5. Las puertas y accesos a servicios son amplias y no tienen obstáculos para su circulación.						✓		✓		✓		✓				
		1.2. Valora la Organización de espacios servidos y de servicio	6. Desde el espacio exterior es fácil llegar a la sala de espera – admisión.						✓		✓		✓		✓				
			7. Los espacios de circulación (pasadizos) comunican directamente con espacios de espera.						✓		✓		✓		✓				
			8. Los espacios de espera son próximos a los espacios de atención medica.						✓		✓		✓		✓				
			9. Se cuenta con espacios personalizados para usted y su familia.						✓		✓		✓		✓				
			10. La ubicación interna de los ambientes y espacios permite un desplazamiento rapido.						✓		✓		✓		✓				
	2. CALIDAD FISICO AMBIENTAL	2.1. Valora los aspectos ambientales y de confort de los ambientes	11. Cuenta con asientos suficientes en sala de espera.						✓		✓		✓		✓				
			12. Los espacios y ambientes son agradables, le dan seguridad, confianza y reducen su estrés.						✓		✓		✓		✓				
			13. Es agradable el color de los espacios (muros, techos, puertas, pisos).						✓		✓		✓		✓				
			14. Cuenta con ambiente adecuado para servirse alimentos y bebidas.						✓		✓		✓		✓				
			15. Los espacios de estar y espera se relacionan con espacios verdes de expansión.						✓		✓		✓		✓				
			16. Los ambientes están ventilados y no se siente malos olores.						✓		✓		✓		✓				
			17. Los ambientes son acusticos y los ruidos no interrumpen la atención medica.						✓		✓		✓		✓				
			18. Los ambientes tiene la claridad suficiente para su atención.						✓		✓		✓		✓				
			19. La temperatura de los ambientes es confortable.						✓		✓		✓		✓				
			20. El establecimiento de salud cuenta con basureros suficientes.						✓		✓		✓		✓				
	2.2. Reconoce la señalización y medios de comunicación de uso publico	21. Los ambientes de consulta estan identificados y/o señalizados.						✓		✓		✓		✓					
		22. Los accesos y pasillos están identificados y/o señalizados.						✓		✓		✓		✓					
		23. Se cuenta con medios de comunicación como teléfonos públicos, cabinas de internet.						✓		✓		✓		✓					

V

3. ASPECTOS FUNCIONALES	3.1. Valora el aspecto clínico -funcional de la infraestructura	24. Es fácil la ubicación y acceso a consultorios externos.								✓	✓	✓	✓		
		25. La sala de espera de consulta externa es amplio y cómodo									✓	✓	✓	✓	
		26. Encuentra los consultorios con suficiente privacidad para su consulta y examen físico.									✓	✓	✓	✓	
		27. Encuentra los consultorios amplios y cómodos para su atención.									✓	✓	✓	✓	
		28. Se ha atendido en un consultorio destinado para su función									✓	✓	✓	✓	
		29. Los consultorios tienen lavamanos con agua, dispensadores de jabón líquido y papel toalla									✓	✓	✓	✓	
		30. El consultorio en el que lo atendieron era exclusivo para su atención									✓	✓	✓	✓	
	31. Los consultorios son suficientes para la atención del usuario									✓	✓	✓	✓		
	3.2 Valora los servicios de diagnóstico y apoyo al usuario	32. Es fácil la ubicación y acceso al laboratorio clínico.									✓	✓	✓	✓	
		33. Es fácil la ubicación y acceso a farmacia.									✓	✓	✓	✓	
34. El ambiente de tóxico/triage es amplio y cómodo para su atención.										✓	✓	✓	✓		
3.3. Servicios administrativos	35. Es fácil la ubicación y acceso a la oficina del SIS y otras oficinas administrativas.									✓	✓	✓	✓		
4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4.1. Valora los servicios sanitarios para el usuario	36. Se cuenta con servicios higiénicos en funcionamiento para hombres y mujeres.								✓	✓	✓	✓		
		37. Es fácil la ubicación y acceso a los servicios higiénicos. ubicados.									✓	✓	✓	✓	
		38. Ha encontrado dispensadores de jabón líquido y papel toalla en los servicios higiénicos.									✓	✓	✓	✓	
		39. Ha encontrado ocupado los servicios higiénicos.									✓	✓	✓	✓	
		40. Se cuenta con servicios higiénicos para personas con discapacidad.									✓	✓	✓	✓	
		41. Se cuenta con servicios higiénicos para niños.									✓	✓	✓	✓	
		42. Ha encontrado los servicios higiénicos limpios.									✓	✓	✓	✓	

FIRMA DEL EVALUADOR

Saul Romo
 SAUL ROMO MALDONADO
 MAG. EN GESTION PUBLICA,

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de satisfacción de los usuario”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la satisfacción de los usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.”.

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Robles Ramírez Mónica Yesina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Satisfaccion de usuarios externos e Infraestructura fisica de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.																		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: SATISFACCION DE USUARIOS	1. FIABILIDAD	1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios	1. El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.						✓		✓		✓					
			2. Ha tenido la facilidad de realizar los trámites para la consulta externa.						✓		✓		✓		✓			
		1.2. Reconoce el cumplimiento de atención al usuario	3. El médico le atendió en el horario programado.						✓		✓		✓		✓			
			4. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.						✓		✓		✓		✓			
			1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios	5. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.						✓		✓		✓		✓		
		6. Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.							✓		✓		✓		✓			
		2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.	7. Le satisface la información clínica recibida sobre su problema de salud.							✓		✓		✓			
	8. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta le parece adecuado								✓		✓		✓		✓			
	9. El tiempo de espera para la atención en consultorio, es el adecuado.								✓		✓		✓		✓			
	10. El tiempo de atención en consultorio, es el adecuado.								✓		✓		✓		✓			
	11. La atención en el módulo de admisión/ SIS fue rápida.								✓		✓		✓		✓			
	12. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.								✓		✓		✓		✓			
	13. La atención en farmacia (atención con medicamentos) fue rápida								✓		✓		✓		✓			
	3. SEGURIDAD Y EMPATIA	3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención	14. El médico que le atendió le inspiró confianza							✓		✓		✓				
			15. El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.						✓		✓		✓		✓			
		3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario	16. Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.						✓		✓		✓		✓			
			17. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.						✓		✓		✓		✓			
		3.3. Se realiza la atención con cortesía y comunicación al usuario	18. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.						✓		✓		✓		✓			
	19. Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.						✓		✓		✓		✓					

4. ASPECTOS TANGIBLES	3.4. Valora la atención adecuado del usuarios.	20. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que se debe realizarán.								✓	✓	✓	✓	
		21. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual fue atendido.									✓	✓	✓	✓
		22. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.										✓	✓	✓
	4.1. Evalúa las condiciones físicas de las instalaciones (infraestructura y equipamiento)	23. La atención recibida fue en ambientes agradables, y ordenados.									✓	✓	✓	✓
		24. Los consultorios y ambientes cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.									✓	✓	✓	✓
		25. El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y ventilados.									✓	✓	✓	✓
	4.2. Evalúa la función de la Señalización y orientación	26. Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.									✓	✓	✓	✓
		27. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.									✓	✓	✓	✓
		28. Ha podido identificar fácilmente los espacios y ambientes del establecimiento de salud									✓	✓	✓	✓



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de la infraestructura física”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la infraestructura física de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.”.

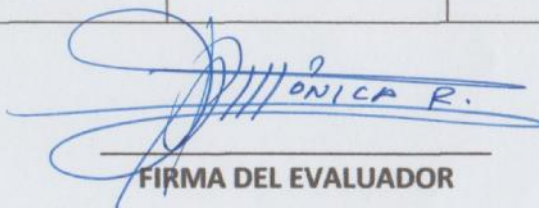
DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Robles Ramírez Mónica Yesima

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	


FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción de usuarios externos e Infraestructura física de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 2: INFRAESTRUCTURA FISICA	1. CALIDAD FISICO ESPACIAL	1.1. Identifica y valora los elementos estructurales de la infraestructura y de seguridad	1. Considera que los muros, columnas y techos le generan confianza o seguridad ante un sismo.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			2. Se identifica claramente la rutade evacuación y lugares seguros del establecimiento.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			3. Los pisos de los ambientes son seguros para caminar.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			4. Los pisos, techos y paredes estan limpios y en buenas condiciones.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			5. Las puertas y accesos a servicios son amplias y no tienen obstáculos para su circulación.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
		1.2. Valora la Organización de espacios servidos y de servicio	6. Desde el espacio exterior es fácil llegar a la sala de espera – admisión.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			7. Los espacios de circulación (pasadizos) comunican directamente con espacios de espera.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			8. Los espacios de espera son próximos a los espacios de atención medica.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			9. Se cuenta con espacios personalizados para usted y su familia.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			10. La ubicación interna de los ambientes y espacios permite un desplazamiento rapido.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
	2. CALIDAD FISICO AMBIENTAL	2.1. Valora los aspectos ambientales y de confort de los ambientes	11. Cuenta con asientos suficientes en sala de espera.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			12. Los espacios y ambientes son agradables, le dan seguridad, confianza y reducen su estrés.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			13. Es agradable el color de los espacios (muros, techos, puertas, pisos).						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			14. Cuenta con ambiente adecuado para servirse alimentos y bebidas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			15. Los espacios de estar y espera se relacionan con espacios verdes de expansión.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			16. Los ambientes están ventilados y no se siente malos olores.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			17. Los ambientes son acusticos y los ruidos no interrumpen la atencion medica.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			18. Los ambientes tiene la claridad suficiente para su atencion.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			19. La temperatura de los ambientes es confortable.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			20. El establecimiento de salud cuenta con basureros suficientes.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
	2.2. Reconoce la señalización y medios de comunicación de uso publico	21. Los ambientes de consulta estan identificados y/o señalizados.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
		22. Los accesos y pasillos están identificados y/o señalizados.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						
		23. Se cuenta con medios de comunicación como teléfonos públicos, cabinas de internet.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						

V

3. ASPECTOS FUNCIONALES	3.1. Valora el aspecto clínico -funcional de la infraestructura	24. Es fácil la ubicación y acceso a consultorios externos.								✓	✓	✓	✓
		25. La sala de espera de consulta externa es amplio y cómodo								✓	✓	✓	✓
		26. Encuentra los consultorios con suficiente privacidad para su consulta y examen físico.								✓	✓	✓	✓
		27. Encuentra los consultorios amplios y cómodos para su atención.								✓	✓	✓	✓
		28. Se ha atendido en un consultorio destinado para su función								✓	✓	✓	✓
		29. Los consultorios tienen lavamanos con agua, dispensadores de jabón líquido y papel toalla								✓	✓	✓	✓
		30. El consultorio en el que lo atendieron era exclusivo para su atención								✓	✓	✓	✓
	3.2 Valora los servicios de diagnóstico y apoyo al usuario	31. Los consultorios son suficientes para la atención del usuario								✓	✓	✓	✓
		32. Es fácil la ubicación y acceso al laboratorio clínico.								✓	✓	✓	✓
		33. Es fácil La ubicación y acceso a farmacia.								✓	✓	✓	✓
	3.3. Servicios administrativos	34. El ambiente de tópico/triaje es amplio y cómodo para su atención.								✓	✓	✓	✓
		35. Es fácil la ubicación y acceso a la oficina del SIS y otras oficinas administrativas.								✓	✓	✓	✓
4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4.1. Valora los servicios sanitarios para el usuario	36. Se cuenta con servicio higiénicos en funcionamiento para hombres y mujeres.								✓	✓	✓	✓
		37. Es fácil la ubicación y acceso a los servicios higiénicos. ubicados.								✓	✓	✓	✓
		38. Ha encontrado dispensadores de jabón líquido y papel toalla en los servicios higienicos.								✓	✓	✓	✓
		39. Ha encontrado ocupado los servicios higiénicos.								✓	✓	✓	✓
		40. Se cuenta con servicios higiénicos para personas con discapacidad.								✓	✓	✓	✓
		41. Se cuenta con servicios higiénicos para niños.								✓	✓	✓	✓
		42. Ha encontrado los servicios higiénicos limpios.								✓	✓	✓	✓


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de la infraestructura física”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la infraestructura física de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.”.

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, en el año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Salamanca Tito, Laura Amelia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			X	


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario de satisfacción de usuarios externos”

OBJETIVO: “Recoger información que permita analizar, tabular y conocer la satisfacción de usuarios externos de la IPRESS del C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.”.

DIRIGIDO A: Usuarios externos de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Salamanca Tito, Laura Amelia.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			X	


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción de usuarios externos e infraestructura física de la IPRESS C.S. San Antonio de Moquegua, 2018.																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: SATISFACCIÓN DE USUARIOS	1. FIABILIDAD	1.1. Valora la accesibilidad del usuario a la atención de servicios	1. El personal de informes le informó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Ha tenido la facilidad de realizar los trámites para la consulta externa.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		1.2. Reconoce el cumplimiento de atención al usuario	3. El médico le atendió en el horario programado.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		1.3. Identifica la satisfacción de las expectativas de los usuarios	6. Usted encontró citas disponibles y les obtuvo con facilidad.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. Le satisface la información clínica recibida sobre su problema de salud.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	2.1. Valora la provisión de servicio rápido y oportuno al usuario.	8. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta le parece adecuado						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. El tiempo de espera para la atención en consultorio, es el adecuado.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. El tiempo de atención en consultorio, es el adecuado.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. La atención en el módulo de admisión/ SIS fue rápida.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. La atención en farmacia (atención con medicamentos) fue rápida						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	3. DAD Y EMPATIA	3.1. Reconoce la confianza que genera el personal médico en su atención	14. El médico que le atendió le inspiró confianza						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		3.2. Se realiza la atención con privacidad al usuario	16. Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		3.3. Se realiza la	18. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

4. ASPECTOS TANGIBLES	3.4. Valora la atención adecuado del usuarios.	20. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que se debe realizarán.								✓	✓	✓	✓		
		21. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso del problema de salud por el cual fue atendido.									✓	✓	✓	✓	
	4.1. Evalúa las condiciones físicas de las instalaciones (infraestructura y equipamiento)	22. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.									✓	✓	✓	✓	
		23. La atención recibida fue en ambientes agradables, y ordenados.									✓	✓	✓	✓	
		24. Los consultorios y ambientes cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.									✓	✓	✓	✓	
		25. El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y ventilados.									✓	✓	✓	✓	
	4.2. Evalúa la función de la Señalización y orientación.	26. Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.									✓	✓	✓	✓	
		27. La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.									✓	✓	✓	✓	
28. Ha podido identificar fácilmente los espacios y ambientes del establecimiento de salud										✓	✓	✓	✓		


 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 05

AUTORIZACION DE APLICACION DE INSTRUMENTO

AUTORIZACION

Yo, Lic. Milton Adolfo Quispe Gutiérrez, Jefe de la IPRESS C.S. San Antonio, autorizo que el maestrista Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez de la escuela de Post Grado de la Universidad "Cesar Vallejo"- Sede Moquegua aplique los instrumentos (cuestionario de encuestas), validadas por expertos de la Tesis denominada: *Satisfacción de usuarios externos e infraestructura física de la IPRESS "Centro de Salud San Antonio" de Moquegua, 2018*. La aplicación de las encuesta se realizara a los usuarios externos que accedan voluntariamente y que se encuentren haciendo uso de las instalaciones del C.S. San Antonio que está bajo mi jefatura.

Moquegua, 08 de Febrero del 2018.



DIRECCION REGIONAL DE SALUD SAN ANTONIO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO
Milton Adolfo Quispe Gutiérrez
REGISTRADO EN ENFERMERIA
C.E.P. 33595

ANEXO N° 06

BASE DE DATOS DE INSTRUMENTOS

VARIABLE 1: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO																																		
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	V1	D1	D2	D3	D4	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	82	22	17	26	17	
2	1	4	2	2	3	3	4	2	2	3	5	3	5	4	2	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	1	5	83	19	20	25	19	
3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	106	27	25	33	21	
4	3	4	3	3	4	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	119	26	25	45	23	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	1	3	119	32	28	39	20	
6	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	78	17	17	26	18	
7	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	95	22	20	33	20	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	4	111	28	24	38	21	
9	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	91	24	14	32	21
10	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	105	25	24	34	22	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	101	26	22	33	20	
12	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	80	23	15	25	17	
13	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	93	23	16	33	21
14	2	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	1	2	3	2	3	4	2	4	79	22	14	25	18	
15	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	102	27	21	34	20	
16	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	100	23	20	36	21	
17	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	1	4	83	22	20	21	20
18	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	3	1	4	93	20	20	33	20
19	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	95	25	21	29	20
20	4	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	101	26	18	36	21	
21	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	94	24	21	31	18	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	103	27	20	35	21	
23	4	4	1	1	2	3	2	4	1	2	2	2	4	2	1	4	1	3	3	3	1	3	2	4	4	4	1	2	70	17	15	21	17	
24	3	3	3	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	104	24	22	37	21	
25	4	2	3	4	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4	1	5	91	24	17	29	21	
26	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	95	23	19	31	22	
27	4	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	92	21	17	33	21	
28	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	2	3	5	3	3	5	3	5	97	23	19	31	24	
29	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	72	16	14	25	17	
30	4	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	96	22	20	35	19
31	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	87	16	18	29	24	
32	4	4	2	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	107	26	21	36	24	
33	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	93	22	18	35	18	
34	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	84	24	16	27	17	
35	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	4	79	20	15	25	19	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	107	28	21	34	24	
37	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	105	25	24	34	22	
38	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	101	26	22	33	20	
39	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	80	23	15	25	17	
40	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	93	23	16	33	21	

41	2	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	1	2	3	2	3	4	2	4	79	22	14	25	18		
42	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	102	27	21	34	20		
43	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	100	23	20	36	21		
44	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	1	4	83	22	20	21	20		
45	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	3	3	1	4	93	20	20	33	20		
46	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	82	22	17	26	17		
47	1	4	2	2	3	3	4	2	2	3	5	3	5	4	2	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	1	5	83	19	20	25	19		
48	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	4	106	27	25	33	21			
49	3	4	3	3	4	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	119	26	25	45	23
50	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	1	3	119	32	28	39	20		
51	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	78	17	17	26	18		
52	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	95	22	20	33	20		
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	4	111	28	24	38	21		
54	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	91	24	14	32	21		
55	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	2	3	5	3	3	5	3	5	97	23	19	31	24		
56	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	72	16	14	25	17		
57	4	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	96	22	20	35	19			
58	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	87	16	18	29	24		
59	4	4	2	4	5	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	107	26	21	36	24		
60	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	93	22	18	35	18	
61	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	84	24	16	27	17		
62	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	4	79	20	15	25	19		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	107	28	21	34	24		
64	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	95	25	21	29	20		
65	4	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	101	26	18	36	21		
66	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	94	24	21	31	18		
67	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	103	27	20	35	21		
68	4	4	1	1	2	3	2	4	1	2	2	2	4	2	1	4	1	3	3	3	1	3	2	4	4	4	1	2	70	17	15	21	17		
69	3	3	3	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	104	24	22	37	21			
70	4	2	3	4	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4	1	5	91	24	17	29	21		
71	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	95	23	19	31	22		
72	4	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	92	21	17	33	21		
73	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	82	22	17	26	17		
74	1	4	2	2	3	3	4	2	2	3	5	3	5	4	2	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	1	5	83	19	20	25	19		
75	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	4	106	27	25	33	21			
76	3	4	3	3	4	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	119	26	25	45	23	
77	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	1	3	119	32	28	39	20		
78	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	78	17	17	26	18		
Nunca =1	3	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	9	3	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0			
Casi nunca =2	10	12	32	18	13	21	10	30	60	16	12	19	6	13	11	2	10	6	4	2	22	12	4	5	0	2	16	2	23	18	32	23	20		
A veces =3	23	24	23	12	9	24	29	16	9	21	26	17	12	17	23	5	32	25	31	25	21	20	24	34	50	8	6	10	49	57	37	45	58		
Casi siempre	39	39	21	46	50	22	34	24	7	38	28	36	48	42	35	60	27	41	37	45	21	40	46	35	28	56	8	52	6	3	9	10	0		
Siempre =5	3	3	0	0	6	11	5	8	0	3	12	6	12	6	7	11	7	6	6	6	5	3	4	4	0	12	0	14	78	78	78	78	78		
Total	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78		

VARIABLE 2: INFRAESTRUCTURA FISICA

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	V2	D1	D2	D3	D4			
1	3	3	2	2	4	4	4	4	1	4	3	3	2	1	1	3	2	4	4	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	4	1	1	3	122	31	34	40	17
2	1	2	2	3	4	5	5	5	1	3	2	3	3	1	1	3	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	3	4	4	2	4	4	5	1	2	1	1	3	122	31	35	39	17			
3	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	1	1	4	2	4	4	3	4	4	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	2	1	1	4	144	38	38	51	17		
4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	1	1	3	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	1	3	1	1	5	166	45	45	56	20	
5	3	1	4	3	3	5	5	5	1	3	3	3	4	1	1	4	3	5	3	4	4	4	1	2	3	3	3	5	1	5	2	5	5	2	3	2	4	1	4	1	1	3	128	33	40	39	16			
6	2	1	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	1	1	2	3	4	3	3	5	5	1	5	3	3	3	5	1	4	3	5	5	3	4	3	5	1	2	1	1	3	132	34	38	44	16			
7	4	1	4	3	4	4	4	4	1	4	5	4	3	1	1	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	3	5	5	5	1	2	1	1	4	140	33	41	47	19			
8	2	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	2	3	4	1	2	1	1	2	124	32	38	40	14			
9	2	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	3	133	27	42	48	16		
10	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	2	1	1	2	131	34	41	42	14			
11	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	1	2	1	1	4	136	35	43	42	16				
12	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	3	133	34	39	42	18		
13	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	1	3	2	4	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	133	35	35	45	18			
14	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	3	132	34	38	44	16		
15	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	1	1	3	135	35	37	48	15	
16	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	1	1	3	135	33	39	47	16		
17	3	1	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	3	128	32	35	45	16		
18	3	1	3	3	3	4	5	5	1	3	2	3	3	1	1	2	2	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	1	3	1	1	3	130	31	33	48	18
19	4	4	2	3	4	4	5	5	3	4	2	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	3	145	38	40	50	17		
20	3	3	2	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	1	2	4	4	4	4	3	4	4	1	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	1	3	1	1	4	142	33	41	50	18		
21	2	1	2	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	1	1	4	3	4	4	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	1	3	1	1	2	135	29	44	45	17	
22	4	1	3	4	4	4	5	4	1	4	3	3	4	1	1	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	3	1	1	3	132	34	38	43	17
23	2	1	3	3	3	4	5	5	1	4	3	3	4	1	1	2	2	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	3	142	31	38	54	19	
24	2	1	2	3	4	4	4	4	1	4	2	4	4	1	1	3	4	5	5	3	4	4	1	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	4	4	4	4	1	3	1	1	3	135	29	41	48	17			
25	4	1	2	3	4	5	5	5	1	5	3	3	4	1	1	3	3	5	5	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	3	3	5	1	3	1	1	3	143	35	41	50	17			
26	5	1	2	3	5	5	5	5	1	5	4	3	3	1	1	3	3	5	3	5	5	5	1	5	3	3	3	5	1	5	2	5	5	3	3	2	5	1	3	1	1	3	138	37	42	43	16			
27	2	1	3	3	5	5	5	5	1	3	3	2	2	1	1	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	1	3	1	1	3	138	33	38	50	17	
28	3	1	2	3	3	5	5	5	1	3	3	3	3	1	1	3	3	5	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	1	3	1	1	3	142	31	39	55	17		
29	4	1	4	3	3	4	5	5	1	3	3	3	2	1	1	4	4	5	4	3	5	5	1	5	3	3	2	5	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	2	1	1	2	130	33	41	42	14			
30	3	1	4	3	4	4	5	5	1	4	2	4	4	1	1	4	5	5	4	3	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	3	155	34	44	58	19	
31	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	5	5	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	1	5	5	4	5	2	4	3	4	1	4	1	1	3	141	35	44	45	17			
32	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	2	1	2	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	3	1	1	5	136	34	40	43	19			
33	4	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	4	142	34	43	47	18		
34	2	1	2	3	3	5	5	5	1	4	3	3	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	3	134	31	41	45	17		
35	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	1	3	2	4	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	113	32	41	26	14
36	4	1	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	1	4	138	35	40	45	18		
37	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	2	1	1	2	131	34	41	42	14		
38	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	1	2	1	1	4	136	35	43	42	16			
39	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	3	133	34	39	42	18		
40	3	3	4	3	4	4																																												

ANEXO N° 07

MATRIZ DE CORRELACION ENTRE VARIABLES

			Correlaciones				
			V1	IF1	IF2	IF3	IF4
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.346	.252	.192	.130
		Sig. (bilateral)	.	.002	.026	.092	.256
		N	78	78	78	78	78
	IF1	Coeficiente de correlación	.346	1.000	.218	.211	.126
		Sig. (bilateral)	.002	.	.055	.063	.270
		N	78	78	78	78	78
	IF2	Coeficiente de correlación	.252	.218	1.000	.210	.117
		Sig. (bilateral)	.026	.055	.	.065	.308
		N	78	78	78	78	78
	IF3	Coeficiente de correlación	.192	.211	.210	1.000	.513
		Sig. (bilateral)	.092	.063	.065	.	.000
		N	78	78	78	78	78
	IF4	Coeficiente de correlación	.130	.126	.117	.513	1.000
		Sig. (bilateral)	.256	.270	.308	.000	.
		N	78	78	78	78	78

ANEXO N° 08
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







DECLARACION JURADA DE TUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez, identificado con DNI N° 29580259, estudiante egresado del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Moquegua; declaro que el artículo científico titulado: Satisfacción de usuarios externos e infraestructura física de la IPRESS “Centro de Salud San Antonio” de Moquegua, 2018.

Por lo tanto 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 mis acciones 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 Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, marzo de 2018.

Br. Cesar Augusto Mamani Gutiérrez
DNI N° 29580259

