



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de
radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020.

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

AUTOR:

Mori Rojas, Juan José (ORCID: 0000-0001-5605-7207)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre, por su constante apoyo a lo largo de toda mi vida, a mis hijos y esposa por su comprensión en los momentos de retiro en procura de mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo, a la Dra. María Alva Loyola, al Mg. Rolando Mendoza Giusti, y al Dr. José Cabrejo Paredes por su apoyo incondicional en el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	Vi
Índice de gráficos y figuras	viii
Índice de abreviaturas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variable y operacionalización	12
3.2.1 Calidad de atención	12
3.2.2 Satisfacción del usuario	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.3.1 Población	16
3.3.2 Muestra	17
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	19
3.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento	19
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

Anexo 3 Tablas

Anexo 4 Figuras

Índice de tablas

Tabla 1.	Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.	23
Tabla 2.	Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.	24
Tabla 3.	Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.	25
Tabla 4.	Relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.	26
Tabla 5.	Relación entre empatía y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.	27
Tabla 6.	Relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.	28
Tabla 7.	Rango de valoración de la variable calidad de atención y sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	46
Tabla 8.	Rango de valoración de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones: Accesibilidad organizacional, accesibilidad a la información, disponibilidad de recursos, resolutiveidad y cualificación del personal.	46
Tabla 9.	Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento, para las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad-ESSALUD.	47
Tabla 10.	Nivel de aceptación de las dimensiones de la calidad de atención en el Centro de Radioterapia – Trujillo, enero-marzo 2020.	47

Tabla 11.	Nivel de aceptación de las dimensiones de la calidad de atención en el Centro de Radioterapia – Trujillo, enero-marzo 2020.	47
Tabla 12.	Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.	48

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Comparación de los niveles de aceptación entre las variables, calidad de atención y satisfacción del usuario.	48
Figura 2.	Percepción de los usuarios con respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención.	49

Índice de abreviaturas

ESSALUD	Seguro Social de Salud.
IREN	Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas.
IAEA	Agencia Internacional de Energía Atómica.
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática.
OTAN	Oficina Técnica de la Autoridad Nacional.
HACVP	Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”.
SERVQUAL	Calidad del Servicio.
ENAHO	Encuesta Nacional de Hogares.
EORTC	Organización Europea para la investigación y Tratamiento del Cáncer.
MINSA	Ministerio de salud.
CC	Coeficiente de correlación.

Resumen

El desarrollo de esta investigación tuvo como objetivo, determinar si existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Radioterapia, del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”-ESSALUD, durante los meses de enero a marzo del año 2020; dicho trabajo se desarrolló mediante el diseño transeccional correlacional; la confiabilidad del instrumento empleado se determinó mediante la prueba del alfa de Cronbach, el cual dio como resultado valores de 0.780 para la calidad de atención y de 0.892 para la variable satisfacción. Los resultados obtenidos, mostraron que existe correlación positiva entre la variable calidad de atención, sus dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la variable satisfacción, además de tener entre ellas una relación significativa ($p < 0.05$). La percepción que se obtuvo de la calidad de atención como mala fue del 0%, regular 7.69% y buena del 92.31, así mismo la variable satisfacción obtuvo la percepción mala 0%, regular 21.15% y buena 78.85%. De los resultados se concluye que existe relación significativa entre las variables, confirmando que la variación de una de las variables repercute en la otra.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, correlación.

Abstract

The objective of the development of this research was to determine if there is a correlation between the quality of care and the satisfaction of the users of the Radiotherapy Center, of the High Complexity Hospital "Virgen de la Puerta" - ESSALUD, during the months of January to March of the year 2020; This work is modified through the correlational transectional design; the reliability of the instrument used was determined using the Cronbach's alpha test, which resulted in values of 0.780 for quality of care and 0.892 for variable satisfaction. The results obtained, frequency that there is a positive correlation between the variable quality of care, its dimensions, frequency, response capacity, security, empathy, tangible aspects and variable satisfaction, in addition to having a significant relationship between them ($\rho < 0.05$). The perception obtained of the quality of care as poor was 0%, regular 7.69% and good 92.31, likewise, the satisfaction variable obtained poor perception 0%, regular 21.15% and good 78, 85%. From the results, it is concluded that there is a significant relationship between the variables, confirming that the variation of one of the variables affects the other.

Keywords: quality, satisfaction, correlation.

I. INTRODUCCION

El desarrollo de esta investigación, referente al estudio de cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia, del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”- ESSALUD, Trujillo, durante los meses de enero – marzo, del año 2020, surgió como una necesidad de averiguar, si nuestros pacientes y público en general son atendidos en base a requerimientos mínimos de calidad durante todo su tratamiento.

Si bien es cierto, hay innumerables estudios referente a como se atiende y satisface al cliente; en la actualidad, en la región se cuenta con dos centros de radioterapia, uno de ellos ubicado en el Instituto de Enfermedades Neoplásicas del Norte - IREN y el otro perteneciente a ESSALUD, ambos centros con no más de ocho años de operación, motivo por el cual los estudios en nuestra región, respecto a la satisfacción y calidad de atención en radioterapia no son vastos en comparación con estudios realizados en el exterior.

Los tratamientos de radioterapia en la Libertad, se registraron a mediados del año 2012, con la inauguración del Centro de Radioterapia-ESSALUD, el cual considera al cáncer como un tema primordial que influye en la salud pública, con una alta tasa de mortalidad, además que aproximadamente el 60% de los pacientes oncológicos, tendrán la necesidad de recibir sesiones de radioterapia en algún momento, como parte de su tratamiento, lo cual lleva a un análisis más exhaustivo, respecto a las necesidades de equipamiento, infraestructura y profesionales altamente especializados, para combatir este problema de asistencia pública, que se encuentra estrechamente ligada, a la necesidad de satisfacer y ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.

La Agencia Internacional de Energía Atómica IAEA, dentro de la labor que ejerce, de vigilar, recomendar y protocolizar los procedimientos que involucran el uso de radiaciones y fuentes ionizantes, hace referencia a dos formas de evaluar la cantidad de equipamiento necesario (acelerador lineal), y recomienda en primer lugar, que por cada millón de habitantes se cuente por lo menos con un acelerador lineal.

La Libertad, según el último censo del INEI, llevado a cabo el año 2018, cuenta con 1 778 080 habitantes, lo que demuestra de acuerdo con las recomendaciones del IAEA que hay un claro déficit de equipamiento en la región.

La siguiente evaluación que toma en cuenta el IAEA, es respecto al número de casos clínicos que surgen, y recomienda que por cada 500 casos nuevos que aparezcan, haya por lo menos un equipo de radioterapia.

Adicionalmente, en nuestro país, la oficina reguladora del uso de material radiactivo para aplicaciones médicas, OTAN, en su norma N° 001.01 “Requisitos de Seguridad Radiológica en Teleterapia”, recomienda que, por cada 400 pacientes anuales, la institución debe contar con un Físico Médico, con un número adecuado de médicos radioncólogos y con un operador por cada equipo de teleterapia por turno, no siendo este el caso para nuestro centro.

Es así, que nos planteamos la siguiente problemática: ¿Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, en el Centro de Radioterapia, HACVP – ESSALUD, llevado a cabo durante el primer trimestre (enero-marzo) del año 2020?

Como bien recalcamos en párrafos previos, la radioterapia en nuestra región, se inicia hace apenas hace ocho años; por lo tanto los estudios de evaluación y satisfacción del usuario, mediante el empleo de encuestas SERVQUAL, en los Centros de Radioterapia del sistema de ESSALUD, son escasos, lo cual indica la importancia de realizar este estudio.

Esta investigación pretendió dar a conocer la relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario, en el centro de radioterapia, para que en base a los resultados obtenidos, podamos contribuir con la institución y con los jefes inmediatos, en la mejora del servicio.

Adicionalmente, quisimos que dicha investigación sirva y contribuya con el propósito de fomentar futuras investigaciones que evalúen el impacto que tiene la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario, y que propicie capacitaciones permanentes que contribuya con el mejoramiento del desempeño de los servidores en salud, teniendo usuarios satisfechos. El objetivo primordial de esta investigación, ha sido identificar la existencia de relación entre las variables, en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad, HCVP-ESSALUD, durante el primer trimestre del año 2020.

Los objetivos específicos planteados son los siguientes:

- Identificar si existe relación, entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad, HCVP-ESSALUD.
- Identificar si existe relación, entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad, HCVP-ESSALUD.
- Identificar si existe relación entre, seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad, HCVP-ESSALUD.
- Identificar si existe relación, entre empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad, HCVP-ESSALUD.
- Identificar si existe relación entre, aspectos tangibles y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad, HCVP-ESSALUD.

Es así, que planteamos como hipótesis, la existencia de correlación entre calidad de atención, sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en relación con la satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

En las diferentes instituciones hospitalarias, la calidad de atención ofrecida por los servidores de la salud y la satisfacción del usuario, conllevan a un vínculo que está fuertemente relacionado a factores demográficos, socioeconómicos y estado de salud en general, por lo que múltiples estudios de investigación, consideran importante cuantificar esta relación, para evaluar posibles soluciones y mitigar las implicancias que pudiera conllevar la percepción del usuario, tal es así que para ubicarnos en el ámbito de la investigación se presenta a continuación información relevante, desarrollada a nivel nacional e internacional.

Dentro de las investigaciones nacionales cito las siguientes:

Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019), en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”, planteó como objetivo, evaluar los factores que están relacionados con los adultos, en el campo de la atención y satisfacción en los establecimientos del MINSA en el Perú, mediante el empleo de una encuesta que evalúa las condiciones de vida y pobreza (ENAHO), llevada a cabo en el año 2018. El total de la muestra la constituyeron 14206 adultos, que en algún momento fueron asistidos en algún centro de salud del Ministerio de Salud, el 74.3% informó estar conforme con la atención brindada. Adicionalmente se concluyó que nueve de cada doce usuarios, calificaron la atención recibida como buena o muy buena.

Carpio y Cristóbal (2018), en su trabajo titulado “Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de quimioterapia del Instituto Oncológico de Lima, 2017”, presentó como objetivo, evaluar e identificar los aspectos relevantes, para satisfacer a los pacientes del área de quimioterapia del Instituto Oncológico de Lima. Dicho estudio mostró un diseño observacional de corte transversal, empleándose la encuesta SERVQUAL, la cual fue elaborada y

validada por el Ministerio de Salud (MINSA) de Perú. La información obtenida se evaluó mediante el uso del software estadístico SPSS, teniendo en cuenta el valor de significancia, el cual debía encontrarse por debajo del 5% ($p < 0,05$). La muestra incluyó a 80 pacientes teniendo los siguientes resultados: los factores que presentaron asociación a la evaluación de la satisfacción fueron: el género, siendo el sexo masculino con un 28.8%, correlación de Spearman de 0.355 y una significancia de 0.001 los que tuvieron mayor satisfacción, el otro factor fue la edad con aquellos pacientes entre 35 a 65 años, con una correlación de Spearman de 0.399 y una significancia de 0.000, lo cual indica una sociedad con respecto al factor edad

Chávez, Matzumura, Gutiérrez y Mendoza (2018), en su investigación titulada “Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018”, presentó como objetivo, establecer que tan satisfechos se encuentran los usuarios diagnosticados con cáncer de tiroides del Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, la investigación presentó un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo constituida por aquellos pacientes diagnosticados con cáncer de tiroides, de los cuales se obtuvieron 267 participantes. El instrumento empleado fue un documento elaborado y aprobado por el MINSA, denominado Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, el cual analiza la percepción y las expectativas, mediante cinco dimensiones, haciendo un total de 22 preguntas por cada componente. La edad promedio de los pacientes involucrados en el estudio fue de 52.5 años, los cuales en su mayoría fueron mujeres. La fiabilidad mostró un 13.91% de satisfacción, la capacidad de respuesta un 15.7% de satisfacción, seguridad obtuvo un 21.6% de satisfacción, empatía registró 20.3% de satisfacción y aspectos tangibles alcanzó un 17.8% de satisfacción. En conclusión, la dimensión con mayor aceptación fue “seguridad”, y la de menor resultado “fiabilidad”.

Palacios (2017), en su trabajo de investigación titulado “Estudio comparativo de la satisfacción del usuario externo del servicio de braquiterapia y radioterapia de la clínica Delgado, Lima-2017”, plantea como objetivo, evaluar si el paciente se encuentra satisfecho con el servicio prestado en las áreas de braquiterapia y radioterapia, empleando una metodología de enfoque descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 50 clientes de ambos servicios. La técnica usada fue un cuestionario, compuesto de 20 ítems, cuyas respuestas podían ser: nunca, casi nunca y siempre, para cuantificar la satisfacción de los usuarios, con una escala tipo Likert. La encuesta evaluó tres dimensiones: humana, técnico científica y entorno. Al analizar los resultados de ambos servicios de la clínica, se obtuvo una satisfacción del 100% para las dimensiones humana y entorno, concluyendo que hay un buen grado de satisfacción en ambos servicios.

A continuación, les presento aquellos estudios realizados en el exterior:

El Marnissi et al., (2019), en su investigación titulada “Evaluation of cancer patient satisfaction: A Transversal Study in Radiotherapy Department, Hassan II University Hospital, Fez, Morocco”, señala que hoy en día los pacientes son cuidadores con cuidadores; relación que es importante sobre todo en aquellos pacientes que presentan enfermedades crónicas, especialmente cáncer. Dicho trabajo tuvo por objetivo analizar la satisfacción y sus diferentes componentes, del paciente con cáncer, tratado en el departamento de Radioterapia en el Hospital Universitario Hassan II. Se realizó un estudio transversal prospectivo, entre diciembre de 2016 y enero de 2017, los datos fueron recopilados por tres investigadores, en base a entrevistas estructuradas, validadas, anónimas y estandarizadas. Durante este periodo se incluyeron a 230 pacientes: 159 mujeres (69.1%), 71 hombres (30.9%) y la proporción de sexos (mujeres/hombres) fue 2.23. Un poco más de la mitad de los pacientes investigados, nunca han sido educados (52.61%), la mayoría tenía origen urbano (71.3%) y el 90% de los pacientes declararon estar satisfechos con la atención en el departamento de radioterapia. El 93.48% de los casos reportados, recomendaría al departamento de radioterapia a otros pacientes y el 95.65% quiso continuar su tratamiento en este departamento. Las condiciones de recepción fueron juzgadas como favorables en 92.14%, las

tasas de satisfacción con respecto a la disponibilidad de médicos y paramédicos, trabajadores de la salud fueron, 86.52% y 83.9% respectivamente. La atención médica y paramédica se consideró excelente o buena en el 78% de los casos. Sin embargo, 44.34% de los pacientes se quejaron de la complejidad de los tratamientos administrativos. El 60.87% de los casos juzgó que el tiempo de espera fue demasiado largo, mientras que el 31.4% de los pacientes afirmó que la atención de su dolor era insuficiente o mala. La mayoría de los pacientes declararon estar muy satisfechos o al menos satisfechos con diferentes servicios de atención. Para los ítems que se consideraron menos satisfactorios, algunas recomendaciones serán tomadas, especialmente a nivel de dolor y cuidados paliativos, así como la organización del circuito de pacientes dentro del departamento. Las variaciones de satisfacción pueden atribuirse a factores personales del paciente, así como a factores sistémicos a nivel del hospital. Evaluar y comprender estos factores, es esencial para desarrollar medidas apropiadas, para mejorar la satisfacción del paciente.

Panda, Sinha y Soni (2018), en su artículo de investigación titulado “Level of satisfaction of patients attending out-patient department of radiotherapy department of a tertiary hospital in Raipur, Chhattisgarh, India”, considera que al igual que cualquier organización de servicios, el objetivo principal de la organización de servicios de salud, es la creación de satisfacción entre sus consumidores de servicios; el grado de correlación entre expectativa y percepción del usuario, establece el nivel de satisfacción del mismo. El desajuste, entre las expectativas del paciente sobre el servicio recibido, está relacionado con una disminución de la satisfacción. Por lo tanto, evaluar la perspectiva del paciente, permite que los servicios de salud, respondan mejor a las exigencias e interés de cada uno de sus usuarios. El estudio utilizó el cuestionario IN-PATSAT32, desarrollado por la Organización Europea, encargada de la investigación y el tratamiento del cáncer (EORTC), con algunas modificaciones para adaptarse a todos los pacientes (internos o externos). La muestra la constituyeron 200 pacientes, del total de pacientes evaluados, el 41.5% de los pacientes estaban muy satisfechos (excelente), el 56% están satisfechos con los servicios prestados por el

departamento de radioterapia en el Hospital Dr. Bram Raipur y solo el 5% de los pacientes calificó los servicios como pobre, es decir no estaban satisfechos. En conclusión, los resultados del estudio nos ayudarán a educar a los servidores, sobre las diversas áreas desatendidas de la consulta, lo que contribuirá en gran medida a desarrollar una relación coherente entre los proveedores y los beneficiarios para el logro de la salud para todos.

Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017), en su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco”, planteó como objetivo, comprender como es percibida la calidad de atención y satisfacción del paciente en un establecimiento de salud en Villahermosa, Tabasco; el estudio presenta un diseño transversal descriptivo, la herramienta para coleccionar la información se desarrolló en base a una modificación de la encuesta SERVQUAL. Los resultados mostraron que la satisfacción de los usuarios es muy baja, debiéndose a factores como: tiempo de espera prolongado para la atención, retraso en la hora de atención con respecto al horario programado, escases de medicamentos y a un deterioro sostenido de las instalaciones. Sin embargo, ocurre lo contrario con la percepción de las dimensiones de seguridad y empatía, en el cual los pacientes refieren estar muy satisfechos.

Muraj, Kwan, Wake, Tse y Swanson (2015), en su estudio titulado “Assessing patient satisfaction in a radiation therapy department using a survey tool”, Ontario, Canadá, señala que el propósito de este estudio fue utilizar una herramienta de encuesta, para medir el nivel de satisfacción del paciente, con la prestación actual de atención médica, en el departamento de radioterapia y proporcionar información sobre cómo, el departamento puede mejorar la calidad de atención. Se distribuyó una encuesta anónima de satisfacción del paciente, a pacientes con radioterapia cerca del final de su curso de tratamiento. La encuesta se distribuyó en un periodo de 1 mes a pacientes ambulatorios, mayores de 18 años que reciben un curso radical de tratamiento. Se distribuyeron 145 encuestas, de las cuales 80 encuestas fueron devueltas para una tasa de respuesta del 55%. Los

pacientes estaban satisfechos con su experiencia, en términos de características ambientales, como las salas de espera y salas de tratamiento, accesibilidad y conveniencia del tratamiento, incluidos los tiempos de espera y las relaciones interpersonales y competencia clínica de los proveedores de atención. La encuesta fue útil para mostrar que, en general, los pacientes estaban satisfechos con la atención en el departamento de radioterapia, del Centro de Cáncer Princess Margaret. Las respuestas de la encuesta proporcionaron pocas ideas para estrategias de mejora. Para direcciones futuras, la encuesta puede distribuirse a intervalos regulares, como un método para medir los niveles de satisfacción del paciente en forma continua.

La búsqueda de antecedentes nacionales como internacionales, nos permite destacar la relevancia que tiene la calidad de atención en muchos ámbitos, tales como el ámbito empresarial o el ámbito de la salud, pero es importante tener en cuenta los diferentes conceptos sobre atención y de lo que de este concepto se desprende. Uno de los conceptos más recordados de calidad del servicio, lo asociamos a Parasuraman, quien se refiere de la siguiente manera: “El discernimiento o actitud, relacionada con el alto desempeño de la prestación, se entiende como la calidad del servicio percibido” (H. Lee, Y. Lee y Yoo, 2017).

Adicionalmente la calidad de atención es el resultado de comparar las expectativas y las percepciones de la atención por parte de los clientes (Mohd, Bojei, 2002). Cabe resaltar, que la percepción que se tiene de la calidad del servicio es una buena manera de catalogar como buena o mala el desempeño organizacional.

La calidad del servicio es definido por algunos modelos que detallamos a continuación:

Modelo Nórdico: Grönroos (1982, 1994), en este modelo se relaciona la imagen corporativa con la calidad, entendiéndose que la imagen de una organización, implica todo lo que se espera del servicio prestado. El modelo plantea, que la calidad total percibida por los usuarios está relacionado con “qué se da”, “cómo se da” y la imagen corporativa. Es decir, Grönroos muestra la imagen

como un elemento diferenciador más, que debe tenerse en cuenta para cuantificar la calidad (Villalba, 2013, p.60).

Modelo americano: en este modelo, la calidad del servicio se evalúa mediante la ayuda de la encuesta SERVQUAL y SERVPERF, las cuales fueron expuestas y propaladas por Parasuraman, Zeithaml, Berry y Grönroos. Este instrumento evalúa las expectativas y percepciones del usuario por separado, recogiendo opiniones vertidas por los propios usuarios, lo que ayuda a diagnosticar las fortalezas y debilidades presentes durante la prestación del servicio (Villalba, 2013, p.61).

En la metodología para cuantificar la calidad del servicio, la encuesta SERVQUAL, emplea cinco dimensiones, las cuales detallamos a continuación:

- Fiabilidad: indica como un sistema o dispositivo cumple una determinada función con consistencia, durante un tiempo determinado.
- Capacidad de respuesta: es la disposición que tienen los prestadores del servicio, en satisfacer una demanda con prontitud.
- Seguridad: evitar, prevenir o amortiguar los resultados adversos del proceso de la asistencia sanitaria.
- Empatía: relación de afectividad de una persona, ante una situación distinta a la suya, forma de conocimiento y aproximación al otro, un intento de asumir la situación de la otra persona.
- Aspectos tangibles: aquellos bienes físicos presentes en una instalación, para ser empleados en la prestación de un servicio.

Con toda esta información, acerca de la calidad de atención y sus dimensiones, podemos afirmar que la satisfacción del usuario “es la relación de desempeño y expectativa de un producto, en función a la sensación personal del mismo usuario” (Gallardo y Mori, 2016, p.22).

Ejecución y expectativa son dos factores asociados a la calidad del servicio y a la satisfacción del usuario, razón por la cual si alguna de ellas cambia en relación a la otra, tendremos clientes satisfechos o insatisfechos, es decir: si la ejecución es menor a las expectativas, el cliente se mostrará insatisfecho, por el contrario si la ejecución es igual a la expectativa, el cliente se sentirá satisfecho y si la ejecución excede las expectativas, el cliente se encontrará altamente satisfecho (Ducura, Garzón, Álvarez y Vidal, 2011).

Bitner, Zeithaml y Gremler, (2009) refieren que “la evaluación de un cliente sobre su satisfacción, acerca de algún producto o servicio brindado, está en función de si este producto o servicio cumplió con sus necesidades y expectativas”.

El nivel de satisfacción del usuario se determinó, mediante el empleo de la encuesta SERVQUAL, la cual establece que la calidad del servicio se puede expresar como la diferencia entre lo que el usuario percibe y lo que espera.

La encuesta SERVQUAL fue desarrollada por A. Parasuraman, el cual afirma que la comparación entre la expectativa y percepción del usuario o beneficiarios por el servicio prestado en alguna organización, puede contribuir en el fortalecimiento de la calidad del servicio prestado (Ministerio de salud MINSa, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación titulado “Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del Centro de Radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020”, se llevó a cabo en el Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, mediante el diseño no experimental, transversal correlacional.

En un trabajo transversal correlacional, se permite conocer en qué medida las variables están vinculadas, aunque a veces el investigador, puede inferir en base a su experiencia, una asociación hallada en términos de causa y efecto (Echevarría, 2016, p.89).

3.2 Variables y OPERACIONALIZACIÓN

El desarrollo de esta investigación, considera las variables Calidad de atención (variable independiente) y satisfacción del usuario (variable dependiente).

3.2.1 Calidad de atención (Variable Independiente)

El concepto de calidad se ha definido por décadas de muchas maneras, sin llegar a un consenso, sin embargo Donabedian nos propone una de las más aceptadas, afirmando que el concepto de calidad para los diferentes profesionales del sistema de salud, no es el mismo y que cada uno de ellos valora de diferente manera sus componentes y que además la estrategia para su evaluación se sustenta en la satisfacción del usuario, mientras que para Parasuraman, la evaluación de la calidad se da bajo el modelo de la discrepancia o desconfirmación (Delgado, Vásquez y De Moraes,2010).

Para la cuantificación de las variables, se empleará una modificación de la encuesta SERVQUAL, la cual ha sido ya empleada y validada, teniendo como dimensiones a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Cada una de las cinco dimensiones de la calidad de atención, presentan dentro de nuestro instrumento tres indicadores, haciendo un total de 15 preguntas, los cuales detallamos a continuación:

Fiabilidad (pregunta 1-3): aptitud de llevar a cabo una función asumida y ofrecida.

Indicadores:

- Personal calificado para absolver dudas.
- Nivel de confianza que inspira el centro de radioterapia en el servicio que brinda.
- Centro hospitalario como centro de atención de referencia.

Capacidad de respuesta (pregunta 4-6): voluntad de ayuda dentro de un margen de tiempo prudente.

Indicadores:

- Accionar del personal con prontitud.
- Tratamientos llevados a cabo sin contratiempos.
- Permanencia prolongada en sala de espera para tratamiento.

Seguridad (pregunta 7-9): confianza generada por el personal que ofrece el servicio, demostrando conocimiento y cortesía.

Indicadores:

- Nivel de privacidad durante tratamiento.
- Atención integral y de calidad.
- Nivel de confianza que inspira el personal.

Empatía (pregunta 10-12): capacidad de una persona, para entender las necesidades del otro.

Indicadores:

- Trato amable, respetuoso y con paciencia.

- Personal interesado en el tratamiento del paciente.
- Personal interesado en el estado de salud del paciente.

Aspectos tangibles (pregunta 13-15): apariencia física, equipamiento y pulcritud de las instalaciones.

Indicadores:

- Señalización que oriente a los pacientes.
- Instalaciones limpias y cómodas.
- Unidad de tratamiento disponible y suficiente.

3.2.2 Satisfacción del usuario (Variable Dependiente)

Para definir la satisfacción del usuario, es necesario recurrir a múltiples teorías psicosociológicas, sin embargo, tener una conceptualización definida, es todavía un problema aún no resuelto, habiendo muchos autores que se pronuncian al respecto, así tenemos:

Fishbein y Ajzen, afirma que los pacientes presentan expectativas acerca de la atención recibida, y que inmediatamente después de haber recibido la prestación, evalúan cada uno de los factores que son relevantes para ellos, concluyendo que la satisfacción es la integración de todas las expectativas del paciente por la evaluación que hace de cada uno de los factores que son importantes para él. En la teoría de disonancia de Festinger, para la evaluación de la satisfacción se toma en cuenta como resulta la prestación recibida y el conflicto originado por las diferencias entre lo que desea y lo que realmente obtiene. De esta forma, un paciente insatisfecho experimentaría un nivel de disonancia alto, entre lo que considera aceptable y lo que ocurre durante la atención recibida (Jaime, F., García, M., 2007, p.133).

Para determinar la satisfacción del usuario, se empleará una modificación de la encuesta SERVQUAL, la cual tiene como dimensiones a la accesibilidad organizacional, accesibilidad a la información, disponibilidad de recursos, resolutivez y cualificación del personal.

Las dimensiones mencionadas, presentan tres indicadores, que hacen un total de 15 preguntas, para la segunda parte de la encuesta encargada de valorar la satisfacción del usuario, las cuales presentamos a continuación:

Accesibilidad Organizacional (pregunta 16-18): facilidad para obtener la asistencia, en base a los obstáculos organizacionales.

Indicadores:

- Atención con prontitud.
- Gestión administrativa ágil y coordinada.
- Adecuación del horario de atención.

Accesibilidad a la información (pregunta 19-21): se refiere a los medios, mecanismos y alternativas comunicativas.

Indicadores:

- Orientación sobre trámites administrativos
- Orientación sobre su estado de salud.
- Orientación sobre indicaciones previas y posteriores al tratamiento.

Disponibilidad de recursos (pregunta 22-24): disponibilidad de algún dispositivo físico o personal calificado para ser usado en cualquier momento.

Indicadores:

- Medicación disponible y adecuada.
- Disponibilidad de recursos físicos (camillas, sillas de ruedas).
- Recursos humanos suficientes y especializados.

Resolutividad (pregunta 25-27): capacidad de decidir o resolver un asunto rápidamente.

Indicadores:

- Adecuado tiempo de espera entre consulta de seguimiento y tratamiento.

- Presentación de alternativas de tratamiento adicionales.
- Disposición de cambio de turno, de acuerdo a necesidades.

Cualificación del personal (pregunta 28-30): herramienta que nos permite saber, que estamos haciendo mal y qué podemos hacer para mejorar.

Indicadores:

- Trato amable y cálido.
- Profesionales capacitados.
- Suficientes profesionales acorde a las necesidades.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En toda pesquisa, es importante tener definido cuál es la población, y qué características tiene, para determinar la información a recabar, por esta razón muchos autores han definido el término población de la siguiente manera:

Es la suma total de personas u objeto a estudiar, a partir de la cual se extrae una muestra (González, R., Salazar, F. 1992, p.12).

Colectividad de personas que cumplen y satisfacen una definición común por la cual mostramos interés (González, R., Salazar, F. 1992, p.12).

Valores al azar que puede asumir la variable en cuestión (González, R., Salazar, F. 1992, p.12).

La población registrada para nuestra investigación, es una población finita e involucra a los pacientes y usuarios que acudieron al Centro de Radioterapia del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, de la ciudad de Trujillo-Perú, durante los meses de enero-marzo del año 2020.

Criterios de inclusión

- Pacientes o acompañantes de ambos sexos y mayores de edad.
- Pacientes o acompañantes que se encuentren consientes y ubicados en el espacio.
- Usuarios que acudan al Centro de Radioterapia y participen voluntariamente en el proyecto de investigación.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no cuenten con la disposición para participar del estudio.
- Usuarios que no cuenten con un nivel mínimo de raciocinio.
- Usuarios con trastornos mentales.

3.3.2 Muestra

Viene a ser un subconjunto de la población, que se toma o separa de ella con cierto criterio o método para ser sometida a estudio, análisis o experimentación. Innumerables conceptos de muestras se pueden encontrar en la literatura, por lo que comparto una de ellas:

Es cualquier elemento de la población, escogido al azar que cumplan con ciertos criterios de selección (González, R., Salazar, F. 1992, p.29).

En base a la definición citada, se determinó la muestra, la cual involucró a aquellos pacientes y familiares que acudieron al Centro de Radioterapia entre los meses de enero a marzo del año 2020; la escala empleada fue de tipo Likert, con puntuaciones del 1 al 5, para los siguientes enunciados: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, respectivamente, asumiendo el menor valor la opción “nunca” y la de mayor valor la opción “siempre”. El tamaño de la muestra se obtuvo, mediante el cálculo de proporciones con población finita, con un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)D^2 + Z^2pq}$$

Siendo:

N: Extensión de la muestra

Z: grado de confianza

p: Proporción esperada

q: Posibilidad de fracaso (1- p)

D: Error máximo tolerable

Corrección: Si $\frac{n}{N} > 0.05$ entonces $n_c = \frac{n}{\left(1+\frac{n}{N}\right)}$

Reemplazando los valores:

N: 120 usuarios

Z: 1.96 (95% de confianza)

p: 0.5

q: 0.5

D: 0.05

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)D^2 + Z^2pq} = \frac{(120)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(120 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 91.6$$

Corrección de la muestra:

$$\frac{n}{N} = 0,7633 > 0,05 \quad , \quad \text{entonces} \quad n_c = \frac{n}{\left(1+\frac{n}{N}\right)} = 51.94 \approx 52$$

La muestra lo constituyeron 52 usuarios, entre pacientes y acompañantes, que asistieron a nuestro centro hospitalario.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La encuesta SERVQUAL es la técnica que se empleó y que fue desarrollada por Zeithaml, A. Parasuraman y Berry en los Estados Unidos, la cual ha sido modificada para cuantificar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. El instrumento es un cuestionario de treinta preguntas, dividido en dos bloques:

El primer bloque del anexo 2, se emplea para analizar la percepción de los usuarios respecto a la variable calidad de atención y sus dimensiones tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cada una de estas dimensiones cuenta con tres preguntas, las cuales tienen una escala tipo Likert, cuyos indicadores pueden tener la siguiente apreciación: nunca: 1, casi nunca: 2, a veces: 3, casi siempre: 4 y siempre: 5. Adicionalmente el rango de valoración para la percepción del usuario sobre la calidad de atención y sus dimensiones, son catalogados como malo, regular y bueno; el cual podemos ver en forma detallada en la tabla 7 del anexo 3.

El segundo bloque del anexo 2, analiza la variable dependiente satisfacción del usuario y sus dimensiones tales como, accesibilidad organizacional, accesibilidad a la información, disponibilidad de recursos, resolutivez y cualificación del personal. Estas dimensiones, al igual que en la variable independiente, cuenta con indicadores y una escala ordinal, tipo Likert, con valores numéricos que van de 1 a 5, asociados a valoraciones de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre respectivamente. De igual manera el rango de valoración para la percepción del usuario como malo, regular y bueno se detalla en la tabla 8 del anexo 3.

3.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento

La encuesta aplicada en nuestro centro hospitalario, para determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Radioterapia, constituye una base sólida y veraz de la psicometría, que la convierte en altamente confiable y aplicable.

“El mínimo valor aceptado del alfa de Cronbach es 0.7; cualquier valor inferior a este, generará una consistencia baja” (Celina y Campos, 2005).

La confiabilidad de nuestra encuesta se determinó por separado, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.780 para la calidad de atención y un valor de 0.892 para la satisfacción del usuario (tabla 9, anexo 3).

Los valores del Alfa de Cronbach obtenidos, ponen de manifiesto la consistencia interna de nuestro instrumento, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas formuladas, indicando un vínculo fuerte entre ellas, un valor inferior revelaría una relación débil entre las mismas (Bojórquez, López, Hernández y Jiménez, 2013).

3.5 Procedimiento

La búsqueda bibliográfica nos ha permitido caracterizar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, mediante la identificación de sus dimensiones, todo esto fue clave, para la elaboración de las preguntas de la encuesta, que se aplicó a los usuarios, pudiendo así valorar su nivel de satisfacción e identificar el grado de correlación entre las variables. Este trabajo de investigación, de acuerdo con los objetivos presentados, busca determinar la existencia de relación entre la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia del HACVP- ESSALUD con la calidad de atención y sus dimensiones.

La encuesta empleada se divide en dos bloques de 15 preguntas cada una, siendo el primer bloque, constituido por las preguntas que evaluarán la calidad de atención a través de las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y el segundo bloque, se enfoca en analizar la satisfacción del usuario, empleando las dimensiones accesibilidad organizacional, accesibilidad a la información, disponibilidad de recursos, resolutiveidad y cualificación del personal. La muestra está representada por aquellos usuarios del servicio de radioterapia, los cuales cumplen ciertos parámetros de inclusión y exclusión.

3.6 Método de análisis de datos

La evaluación de los datos colectados, se llevó a cabo mediante los métodos de la estadística descriptiva y la inferencia estadística, apoyándonos de una hoja de cálculo, elaborado en Excel y por el software SPSS v.25.

Con la ayuda de la estadística descriptiva, cuantificaremos las variables y determinaremos la relación entre ellas, para la elaboración de las respectivas tablas.

A través de la estadística inferencial, y la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman, se determinó la relación entre las variables y el nivel de significancia entre ellas.

Además de permitirnos conocer el nivel de relación entre las variables, con la prueba Rho de Spearman, es posible establecer la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Mondragón, M., 2014, p.100).

La fórmula de este coeficiente es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s: Coeficiente de correlación de Spearman

d: Diferencia entre rangos (X menos Y)

n: Número de datos

El valor del coeficiente de correlación de Spearman puede variar entre -1 y +1, interpretándose de la siguiente manera: aquellos valores próximos a +1, indican que hay presente una correlación fuerte entre las dimensiones o variables, es decir si el valor de alguna de ellas aumenta, la otra también lo hará; los valores próximos a -1 indican una fuerte correlación negativa, por lo tanto, al aumentar un rango, el otro disminuye, y cuando el valor es igual a 0, no existe correlación.

A continuación se muestran los rangos y el grado de correlación que podría haber entre las dimensiones y variables, de acuerdo a Mondragón, M. (2014).

Correlación inversa perfecta	-0.91 a -1.00
Correlación inversa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación inversa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación inversa media	-0.11 a -0.50
Correlación inversa débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación directa débil	+0.01 a +0.10
Correlación directa media	+0.11 a +0.50
Correlación directa considerable	+0.51 a +0.75
Correlación directa muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación directa perfecta	+0.91 a +1.00

Es importante tener en cuenta el valor del rango de Spearman (r_s), y el valor de significancia (Sig.) con el que se presentan, ya que con un valor de significancia menor a 0.05, se puede determinar que la correlación es significativa, lo cual propone que existe una relación concreta y no producto del azar (Mondragón, M., 2014, p.101).

3.7 Aspectos éticos

La investigación propuesta respeta la propiedad intelectual, derechos de autor y mantiene la identidad y privacidad de los encuestados, asumiendo el compromiso de recabar la información de manera imparcial, durante todo el proceso de ejecución.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.

Rho de Spearman		Calidad de Atención
	Coefficiente de Correlación	0.784
Satisfacción del Usuario	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	52

Fuente: Tabla elaborada con el sistema SPSS v.25.

De acuerdo, a la clasificación especificado por Mondragón, M. (2014), en el capítulo 3.6 de este trabajo, el valor obtenido del coeficiente de correlación CC: 0.784, indica que existe correlación positiva muy fuerte entre las variables, adicionalmente el valor de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$), demuestra que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario es significativa.

Tabla 2. Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.

Rho de Spearman		Fiabilidad
	Coefficiente de Correlación	0.634
Satisfacción del Usuario	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	52

Fuente: Tabla elaborada con el sistema SPSS v.25.

El valor obtenido del coeficiente de correlación CC: 0.634, indica que hay correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad, así mismo la relación entre ellas es significativa, debido a que presenta un valor de significancia de 0.000, que se encuentra por debajo del referencial ($p < 0.05$).

Tabla 3. Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.

Rho de Spearman		Capacidad de Respuesta
	Coeficiente de Correlación	0.314
Satisfacción del Usuario	Significancia	0.023
	Tamaño de muestra	52

Fuente: Tabla elaborada con el sistema SPSS v.25.

El coeficiente de correlación de la prueba Rho Spearman obtenido CC: 0.314, indica que hay correlación positiva media entre la variable satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta, así mismo cabe indicar que la asociación entre ellas es significativa, debido a que su valor de significancia es de 0.023, el cual es menor al valor referencial ($p < 0.05$).

Tabla 4. Relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.

Rho de Spearman		Seguridad
	Coefficiente de Correlación	0.537
Satisfacción del Usuario	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	52

Fuente: Tabla elaborada con el sistema SPSS v.25.

El coeficiente de correlación obtenido CC: 0.537, es un indicativo de la existencia de correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y la dimensión seguridad, adicionalmente el valor de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$), demuestra que la asociación entre ellas es significativa.

Tabla 5. Relación entre empatía y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.

	Rho de Spearman	Empatía
	Coeficiente de Correlación	0.574
Satisfacción del Usuario	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	52

Fuente: Tabla elaborada con el sistema SPSS v.25.

De acuerdo al valor del coeficiente de correlación obtenido CC: 0.574, podemos afirmar que existe correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y la dimensión empatía, además el valor de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$), demuestra que la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía es significativa.

Tabla 6. Relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Radioterapia, enero-marzo 2020.

Rho de Spearman		Aspectos Tangibles
	Coefficiente de Correlación	0.539
Satisfacción del Usuario	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	52

Fuente: Tabla elaborada con el sistema SPSS v.25.

El valor obtenido del coeficiente de correlación CC: 0.539, indica que hay correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y la dimensión aspectos tangibles, así mismo la relación entre ellas es significativa, debido a que el valor de significancia obtenido en la prueba de Rho de Spearman, arrojo un valor de 0.000, el cual se encuentra por debajo del requerido ($p < 0.05$).

V. DISCUSIÓN

La tabla 1, muestra la hipótesis planteada de existencia de correlación entre las variables Calidad de atención y Satisfacción del usuario en base a los resultados obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman. El valor obtenido de la prueba resultó ser de 0.784 para el coeficiente de correlación, estableciendo una correlación positiva muy fuerte y un valor de significancia de 0.000 ($p < 0.05$), obteniéndose una relación significativa entre las variables. En el anexo 3, tabla 10, se muestra un cuadro comparativo del nivel de aceptación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia – Trujillo del año 2020. En ambas variables, el nivel de percepción buena, registra valores altos, siendo del 92.31% para calidad de atención y del 78.85% para satisfacción del usuario, lo que demuestra un alto nivel de conformidad de los usuarios hacia el servicio prestado. Adicionalmente los valores obtenidos de la tabla 10 pueden apreciarse en la figura 1 del anexo 4. De las 52 personas que asistieron al Centro de Radioterapia durante los meses de enero-marzo del presente año, 4 de ellos consideraron haber recibido un servicio “regular”, lo que representa un 7.69% del total, así mismo 48 encuestados, calificaron la atención recibida como “buena”, el cual equivale a un 92.31% del total, y finalmente no se reportó ninguna apreciación de la calidad de atención como “mala”; estos resultados se pueden comparar con los obtenidos por El Marnissi et al., (2019) donde concluyó que el 90% de los usuarios declararon estar conforme con la atención en el departamento de radioterapia. El 93.48% de los casos reportados, recomendaría al departamento de radioterapia a otros pacientes y el 95.65% quiso continuar su tratamiento en este departamento. Cabe resaltar que en ambos estudios, tanto en el nuestro como en el de Marnissi, se registra un alto nivel de aceptación en la calidad de atención, que se encuentra por encima del 90%. También podemos comparar nuestro trabajo con el llevado a cabo por Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019), el cual planteó a nivel nacional, en todos los establecimientos del Ministerio de salud (MINSA) Perú, la evaluación de la satisfacción con la atención en salud. De un total de 14206 adultos, que reportaron haber sido atendidos, el 74,3% reportó estar satisfecho con el servicio recibido, considerándola como buena o muy buena, concluyendo que tres de cada

cuatro usuarios externos, catalogan la atención recibida en establecimientos del MINSA, como buena o muy buena. Como podemos ver el trabajo realizado por Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019), tiene una particularidad importante y es que su muestra es mayor que las empleadas por El Marnissi et al., (2019) y el nuestro mismo, por lo que debe considerarse como factor primordial la extensión de la muestra, en el análisis de los resultados.

Con respecto a la correlación existente entre satisfacción del usuario y fiabilidad (tabla 2), el valor obtenido del coeficiente de correlación CC: 0.634, indica que hay una relación directa considerable entre la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad, así mismo la asociación entre ellas es significativa, debido a que presenta un valor de significancia de 0.000. La tabla 11 del anexo 3, nos muestra que de un total de 52 encuestados, 5 de ellos la consideraron como “regular” que equivale a un 9.62%, 47 usuarios la consideraron como “buena” lo cual representa el 90.38% del total y no se obtuvo ningún porcentaje para la apreciación mala. La capacidad de respuesta, presentó valores no tan dispares, de 30.77% y 69.33% para los niveles de aceptación regular y buena respectivamente. La dimensión seguridad, mostró valores de 7.69%, para la apreciación “regular” y 92.31% para el nivel de aceptación “buena”; con la dimensión empatía 46 encuestados que equivale 88.46%, nos representan el nivel de aceptación “buena” y el 11.54% como apreciación “regular”. Cabe resaltar que la dimensión aspectos tangibles registra un nivel de aceptación “regular” de 34.62%, siendo el nivel porcentual más alto obtenido entre todas las dimensiones, vs un 65.38% para el nivel de aceptación “buena”, dichos resultados se pueden comparar con los obtenidos por Chávez, Matzumura, Gutiérrez y Mendoza (2018), el cual obtuvo como resultados lo siguiente: la dimensión fiabilidad registró un 13.91% de satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta se registró un 15.7% de satisfechos, la dimensión seguridad obtuvo 21.6% de satisfechos, la dimensión empatía mostró 20.3% de satisfechos y la dimensión aspectos tangibles obtuvo 17.8% de satisfacción. En conclusión, la dimensión fiabilidad obtuvo el menor valor de satisfacción, mientras que la dimensión seguridad obtuvo mejores resultados de satisfacción. La puntuación final correspondió al 19% de satisfacción. En base a la comparación de resultados de la tabla 11, con los presentados por Chávez, Matzumura, Gutiérrez y

Mendoza, se muestra diferencias notorias en el nivel de aceptación de las dimensiones de la calidad de atención, por un lado el Centro de Radioterapia, muestra una atención integral dentro de sus instalaciones, que van desde la consulta hasta el tratamiento final con radioterapia, mientras que el trabajo de Chávez desarrollado en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen no cuenta con un servicio de Radioterapia y sus pacientes son referidos a otros centros, lo cual propicia malestar en los pacientes y por lo tanto sustentar el hecho de tener valores tan bajos de aceptación, con respecto a las diferentes dimensiones de la calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia, del Hospital Virgen de la Puerta ESSALUD, llevado a cabo durante el primer trimestre del año 2020, es significativa, sustentada en el valor de significancia obtenido $\rho=0.000$, adicionalmente el coeficiente de correlación CC: 0.784, indica que existe correlación directa muy fuerte entre las variables, es decir una mejora en la calidad repercutirá en una mejora de la satisfacción.
2. Se determinó que existe correlación directa considerable entre satisfacción y fiabilidad, así mismo la relación entre ellas es significativa, debido al valor de significancia que presenta ($\rho=0.000$), esto de acuerdo a los indicadores de la dimensión fiabilidad, implica que el usuario percibe que el Centro de Radioterapia cuenta con personal calificado que le inspira confianza en el servicio que presta.
3. Se determinó que existe correlación positiva media y una relación significativa entre satisfacción del usuario y capacidad de respuesta, sustentada en el hecho de que el usuario del Centro de Radioterapia considera que su tratamiento es llevado a cabo sin contratiempos, debido al accionar del personal con prontitud, evitando tiempos de espera prolongados.
4. Se concluyó que existe correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y la dimensión seguridad, además el valor de significancia igual a 0.000 ($\rho<0.05$), demuestra que la relación entre ellas es significativa, por lo que en el Centro de Radioterapia se destaca el nivel de privacidad para el paciente y la confianza que le inspira el profesional que lo atiende, resumiéndose en una atención de calidad.
5. Se determinó que existe correlación positiva considerable, entre empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta

Complejidad, ESSALUD, además el valor de significancia igual a 0.000 ($p < 0.05$), demuestra que la relación entre ambas es significativa. Entre los indicadores que se destacan de la empatía, son la paciencia, trato amable y respetuoso por parte del personal.

6. Se determinó mediante el coeficiente de correlación CC: 0.539, que existe correlación positiva considerable entre la variable satisfacción y la dimensión aspectos tangibles, así mismo la relación entre ellas es significativa, debido a que el valor de significancia obtenido en la prueba de Rho de Spearman, arroja un valor de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda ampliar la muestra para determinar con mayor precisión la correlación y percepción de las variables.

Se recomienda incluir datos sociodemográficos en el instrumento, para obtener una visión profunda del público objetivo y crear estrategias que se adapten a sus necesidades.

Se recomienda aplicar el instrumento durante y después de finalizado el tratamiento, para determinar la variación de la percepción del usuario en el tiempo.

Se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas de la calidad de atención y satisfacción del usuario, en procura de mejoras continuas en el servicio.

Se deben preparar capacitación permanente al personal, a fin de que se encuentren con mayor disposición, en resolver con prontitud las inquietudes y necesidades de nuestros usuarios.

Se recomienda tener comunicación efectiva, personalizada y horizontal con el personal a fin de mantener una actitud de compromiso con los roles que cada profesional desempeña.

En base a los lineamientos de los organismos internacionales y nacionales como el IAEA y la OTAN, y sustentado en los resultados de la dimensión aspectos tangibles, se recomienda la adquisición de otro acelerador lineal (unidad de tratamiento) para la cobertura de la gran demanda creciente que tenemos, preparando un proyecto de ampliación para el Centro de Radioterapia.

REFERENCIAS

- Instituto Peruano de Energía Nuclear (2013). Norma Técnica IR.001.01 “Requisitos de Seguridad Radiológica para Teleterapia”. Lima: Oficina Técnica de la Autoridad Nacional.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Exp Salud Pública*. 2019(4), 620-628, doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
- Carpio, C. y Cristóbal, J. (2018). Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de quimioterapia del instituto oncológico de Lima, 2017 (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3114>
- Chávez, P., Matzumura, J., Gutierrez, H. y Mendoza, D. (2018). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horiz Med*, 19(2), 49-56. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
- Palacios, L. (2017). Estudio comparativo de la satisfacción del usuario externo del servicio de braquiterapia y radioterapia de la Clínica Delgado, Lima.2017 (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21489/Palacios_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- El Marnissi, B., Abbass, F., Charaka, H., Mouhoute, N., Tritha, A., Bouhafa, T., Hassouni, K. (2019). Evaluation of Cancer Patient Satisfaction: A Traversal Study in Radiotherapy Department, Hassan II University Hospital, Fez, Morocco. *Advances in Public Health*, 2019(1), 1-8, doi: 10.1155/2019/6430608

- Panda, P., Sinha, A. y Soni, G. (2018). Level of satisfaction of patients attending out-patient department of radiotherapy department of a tertiary hospital in Raipur, Chhattisgarh, India. *International Journal of Research in Medical Sciences*, 6(3), 922-927, doi: 10.18203/2320-6012.ijrms20180616
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. y Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Alvis, A., Martínez, J., Marrugo, A., Taron, A., Díaz, A., Paut, A. (2016). Adherencia, satisfacción al tratamiento y calidad de vida de pacientes con cáncer de mama en el Hospital Universitario del Caribe. (Cartagena, Colombia). *Pharm Care Esp.*, 18(6), 251-264.
- Muraj, Z., Kwan, M., Wake, M., Tse, K. y Swanson, L. (2015). Assessing Patient Satisfaction in a Radiation Therapy Department Using a Survey Tool. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46(1), 182-188. Recuperado de www.elsevier.com/locate/jmir
- H. Lee, Y. Lee y Yoo, (2017). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14(3), 217-231, doi: 10.1108/08876040010327220
- Kassim, N., Bojei, J. (2012). Service quality: gaps in the Malaysian telemarketing industry. *Journal of Business Research*, 55(1), 845-852, doi: 10.1016/S0148-2963(00)00224-1
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), p.60.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), p.61.

Gallardo, A. y Mori, M. (2016). Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premiun interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016 (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2323/1/RE_ADMI_ADRIAN_A.GALLARDO_MARIA.MORI_NIVEL.DE.CALIDAD.DEL.SERVICIO.Y.EL.NIVEL.DE.SATISFACCION_DATOS.PDF

Ducuara, P., Garzón, K., Álvarez, D. y Vidal Y. (2011). Experiencias de la satisfacción en salud en instituciones sanitarias de los sectores públicos y privados. *CES Salud Pública*, 2(2), 204-217.

Ministerio de Salud (2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Echevarría, H. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. Recuperado de <https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>

Delgado, M., Vásquez, M. y De Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista Salud Pública*, 12(4), 533-545. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/es/>

Jaime, F., García, M. (2007). La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Provincial de Drogodependencias de Cádiz. *Trastornos Adictivos*, 9(2), 132-146. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-trastornos-adictivos-182-articulo-la-satisfaccion-accesibilidad-los-pacientes-13107771>

Gonzales, R. y Salazar, F. (2008). Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación (Tesis de Pregrado). Recuperado de

<http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>

- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M. y Jiménez E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Cancún, Mexico.
- Mondragón, M. (2014). Uso de las correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov. Cient.*, 8(1), 98-104. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332365912_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Boyer L, Francois P, Doutre E, Weil G, Labarere J. (2006). Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital. *International Journal for quality in health care*, 18(5):359-64.
- Arrué Flores, J. L. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. San Juan Bautista - Maynas - Perú: Tesis Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Huaman Quiña, S. (2014). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I "José Soto Cadenillas" Chota, setiembre 2014. Chiclayo – Perú: Tesis Universidad César Vallejo.
- Landa Aznarán, O. L. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Chosica - Perú: Tesis Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle.

- Rimarachin Delgado, L. (2015). Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC, Chiclayo. Chiclayo - Perú: Tesis Universidad Señor de Sipán.
- Chara, L. (2016). Calidad de atención del tecnólogo médico de radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. 2016. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Instituto Nacional del Cáncer. (2019). Radioterapia para tratar el cáncer. Recuperado de <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/tratamiento/tipos/radioterapia>.
- Messarina P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV – Scientia, 8(2), 119-123.
- Pizarro, J. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo agosto - setiembre 2016. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sánchez, V. (2016) Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016. (Tesis). Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Científica del Perú, Iquitos.
- Alvarado, W. (2017). Evaluación de la Calidad de la Atención Médica en el Centro de Salud Familiar El Roble. La Pintana, Servicio de Salud. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, 1-5.

- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 1-12.
- Gózález, P. M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 1-12.
- Jines, R. V. (2016). Evaluación del nivel de Satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico. *Latinoam Patol Clin Med Lab*, 1 - 6.
- Jinez, H., Azucena, N., Valdes, Y. y Abraham, E. (2015). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico "Dayana". *Medigraphic*, 1-6.
- Morales, M., & Carvajal, C. (2015). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. *Revista Médica*, 1-5.
- Pérez, R. A. (2015). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 10 - 15.
- Vega, P. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2-27.
- Saldaña O, Sanango M. (2015). Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf>

Anexos

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: “Influencia de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>Problema general ¿Existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario, del Centro de Radioterapia, HACVP – ESSALUD?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario, del Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad “Virgen de la Puerta”-ESSALUD?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, del Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad “Virgen de la Puerta”-ESSALUD?</p> <p>¿Cómo se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario, del Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad “Virgen de la Puerta”-ESSALUD?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario, del Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad “Virgen de la Puerta”-ESSALUD?</p> <p>¿Cómo se relacionan los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, del Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad “Virgen de la Puerta”-ESSALUD?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia, del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” HACVL–ESSALUD.</p> <p>Objetivos específicos Describir la fundamentación teórica, mediante conceptos y teorías extraídas de la revisión bibliográfica, que sirvan de referencia para analizar la influencia de la calidad de atención, en la satisfacción del usuario.</p> <p>Identificar trabajos semejantes, que se hayan realizado en otros centros hospitalarios del país y en el extranjero, que muestren la importancia de la temática propuesta.</p> <p>Determinar los factores asociados a la calidad de atención de los usuarios, mediante un cuestionario de satisfacción para determinar diferencias en el nivel de calidad brindado durante el servicio.</p> <p>Conocer la relación que existe entre los diferentes factores asociados a la calidad de atención para determinar el nivel de satisfacción del usuario.</p> <p>Identificar los puntos débiles en el proceso de atención, mediante el análisis de las encuestas, para fortalecer esas carencias.</p> <p>Plantear mediante el conocimiento de las conclusiones, posibles soluciones.</p>	<p>Hipótesis general La influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia, del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, se relaciona de manera directa, proporcional y positivamente en la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación directa, entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia. Existe relación directa, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia.</p> <p>Existe relación directa, entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia.</p> <p>Existe relación directa, entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia.</p> <p>Existe relación directa, entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Centro de Radioterapia.</p>

Variable independiente		Definición Conceptual	Definición Operacional		
Calidad de atención en los servicios de salud		Diferencia entre la expectativa del usuario y la percepción del servicio brindado	Encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud		
Dimensiones	Indicadores		Ítems	Escala	Rango y valor
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> El personal se encuentra calificado para absolver sus dudas El Centro le inspira confianza en el servicio que brinda Recomendaría al centro hospitalario como centro de atención 		1-3	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> El personal los atendió con rapidez Su tratamiento se llevó a cabo sin contratiempo Su permanencia en sala de espera para Tto fue prolongada 		4-6	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Considera que tuvo privacidad durante su tratamiento La atención fue integral y de calidad El personal que lo atendió le inspiró confianza 		7-9	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Recibió trato amable con respeto y paciencia El personal muestra interés en su tratamiento Comprenden la explicación sobre su estado de salud 		10-12	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Señalización adecuada para orientar a los pacientes. Instalaciones limpias y cómodas Es suficiente una unidad de Tto para la atención de pacientes 		13-15	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Variable dependiente		Definición Conceptual	Definición Operacional		
Nivel de satisfacción del usuario externo		Percepción que se obtiene en base a la experiencia y necesidades del paciente sobre la atención sanitaria que determina el grado de satisfacción.	Puntaje obtenido en instrumento. El instrumento de recolección de datos se dará mediante una encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario		
Dimensiones	Indicadores		Ítems	Escala	Rango y valor
Accesibilidad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> La atención se da con prontitud Gestión administrativa ágil, coordinada dentro y entre las instituciones El horario de atención se adecua a sus necesidades 		16-18	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Accesibilidad a la información	<ul style="list-style-type: none"> Orientación sobre trámites administrativos Orientación sobre estado de salud Orientación sobre indicaciones previas y posteriores al Tto 		19-21	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Disponibilidad de recursos	<ul style="list-style-type: none"> Medicación disponible y adecuada Recursos físicos disponibles (camillas, silla de ruedas) Recursos humanos suficientes y especializados 		22-24	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Resolutividad	<ul style="list-style-type: none"> Adecuado tiempo de espera entre las consultas de seguimiento y su tratamiento Resolución de su problema de salud con alternativas de Tto Disposición para cambio de turno en la atención, de ser necesario 		25-27	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5
Cualificación del persona	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable y cálido Profesionales capacitados Número de profesionales acorde a las necesidades 		28-30	Ordinal	nunca/ casi nunca/ a veces/ casi siempre/ siempre 1, 2, 3, 4, 5

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD "VIRGEN DE LA PUERTA"

CENTRO DE RADIOTERAPIA - ENCUESTA

Esta encuesta es importante para mejorar el trato personal y la calidad de nuestros servicios asistenciales, en beneficio de nuestros pacientes. Por favor, ponga atención al contestar las preguntas y marque con un aspa su respuesta.

CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Cuestionario	N u n c a	c a s i n u n c a	a v e c e s	c a s i e m p r e	S i e m p r e
1	El personal se encuentra calificado para absolver sus dudas					
2	El Centro le inspira confianza en el servicio que brinda					
3	Recomendaría al centro hospitalario como centro de atención					
4	El personal lo atendió regularmente con rapidez					
5	Sus sesiones de tratamiento se llevaron a cabo sin contratiempo					
6	Su permanencia en la sala de espera para tratamiento fue prolongada					
7	Considera que tuvo privacidad durante sus sesiones de tratamiento					
8	La atención durante sus sesiones de tratamiento fue integral y de calidad					
9	El personal en general que lo atendió, le inspiró confianza					
10	Recibió trato amable con respeto y paciencia durante todo su tratamiento					
11	El personal muestra interés durante sus sesiones de tratamiento					
12	Comprenden la explicación sobre su estado de salud					
13	Hay señalización adecuada para orientar a los pacientes.					
14	Las instalaciones se encuentran limpias y cómodas					
15	Es suficiente una unidad de tratamiento para la atención de pacientes					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Cuestionario	N u n c a	c a s i n u n c a	a v e c e s	c a s i s e m p r e	S i e m p r e
16	Durante su tratamiento la atención se dio con prontitud					
17	Considera que la gestión administrativa es ágil y coordinada dentro y entre las instituciones					
18	Considera que el horario de atención se adecua a sus necesidades					
19	Recibió orientación sobre trámites administrativos mientras estuvo en tratamiento					
20	Recibió orientación sobre su estado de salud durante su tratamiento					
21	Recibió indicaciones que debería seguir, antes y después de terminado su tratamiento					
22	Encontró medicación disponible y adecuada cuando lo requirió					
23	Encontró recursos físicos disponibles (camillas, silla de ruedas), durante su tratamiento					
24	Considera que hay recursos humanos suficientes y especializados en cada área					
25	Hubo adecuado tiempo de espera entre las consultas de seguimiento y su tratamiento					
26	Recibió alternativas de tratamiento a su problema de salud mientras recibía sus sesiones de radioterapia					
27	Encontró disposición por parte del personal, para cambio de turno en su atención, cuando lo requirió					
28	Recibió trato amable y cálido, durante su estancia en el centro					
29	Considera que los profesionales están capacitados, en las diferentes labores q desempeñan					
30	Considera que el número de profesionales está acorde a las necesidades del centro hospitalario					

Anexo 3. Tablas

Tabla 7.

Rango de valoración de la variable calidad de atención y sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

	Calidad de Atención	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
Malo	15 - 35	3 – 7	3 – 7	3 - 7	3 - 7	3 – 7
Regular	36 - 55	8 – 11	8 – 11	8 - 11	8 - 11	8 – 11
Bueno	56 - 75	12 – 15	12 – 15	12 - 15	12 - 15	12 - 15

Tabla 8.

Rango de valoración de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones: Accesibilidad organizacional, accesibilidad a la información, disponibilidad de recursos, resolutiveidad y cualificación del personal.

	Satisfacción del usuario	Acc. Organizacional	Acc. Información	Disp. Recursos	Resolutiveidad	Cualif. Personal
Malo	15 - 35	3 – 7	3 – 7	3 - 7	3 – 7	3 - 7
Regular	36 - 55	8 – 11	8 – 11	8 - 11	8 – 11	8 - 11
Bueno	56 - 75	12 – 15	12 – 15	12 - 15	12 – 15	12 - 15

Tabla 9.

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento, para las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, en el Centro de Radioterapia del Hospital de Alta complejidad-ESSALUD.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	0.780	15
Satisfacción del usuario	0.892	15

Tabla 10.

Cuadro comparativo del nivel de aceptación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Radioterapia – Trujillo, enero-marzo 2020.

	Calidad de atención		Satisfacción del usuario	
	N°	%	N°	%
Mala	0	0	0	0
Regular	4	7.69	11	21.15
Buena	48	92.31	41	78.85
Total	52	100	52	100

Tabla 11.

Nivel de aceptación de las dimensiones de la calidad de atención en el Centro de Radioterapia – Trujillo, enero-marzo 2020.

	Fiabilidad		Cap.Resp		Seguridad		Empatía		Asp.Tang	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	5	9.62	16	30.77	4	7.69	6	11.54	18	34.62
Buena	47	90.38	36	69.33	48	92.31	46	88.46	34	65.38
Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Tabla 12.

Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.

	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	N	Sig.
Calidad de atención	0.154	52	0.004
Fiabilidad	0.228	52	0.000
Capacidad de respuesta	0.188	52	0.000
Seguridad	0.248	52	0.000
Empatía	0.283	52	0.000
Aspectos tangibles	0.168	52	0.001
Satisfacción del usuario	0.113	52	0.093

Anexo 4. Figuras

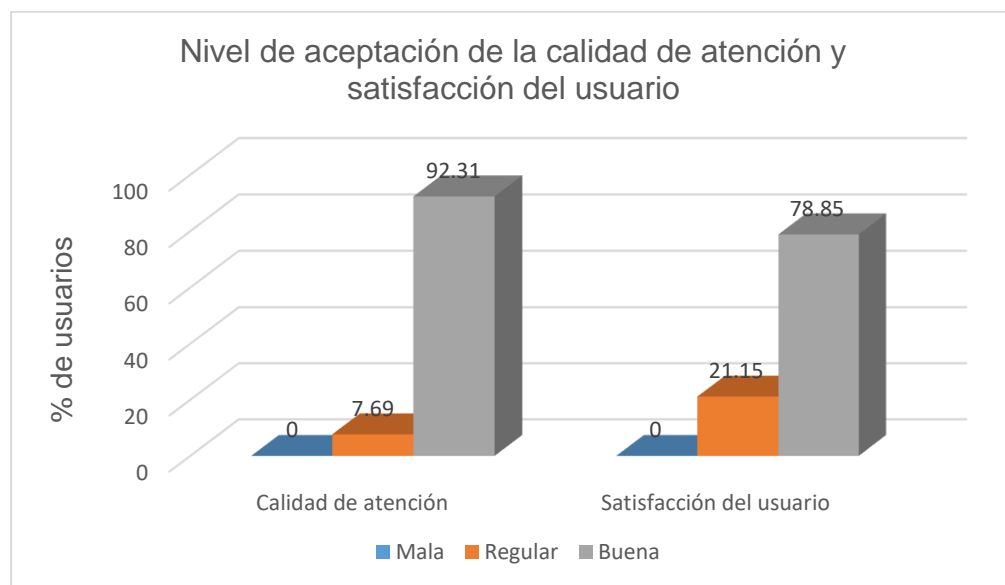


Figura 1. La figura compara los niveles de aceptación de ambas variables.

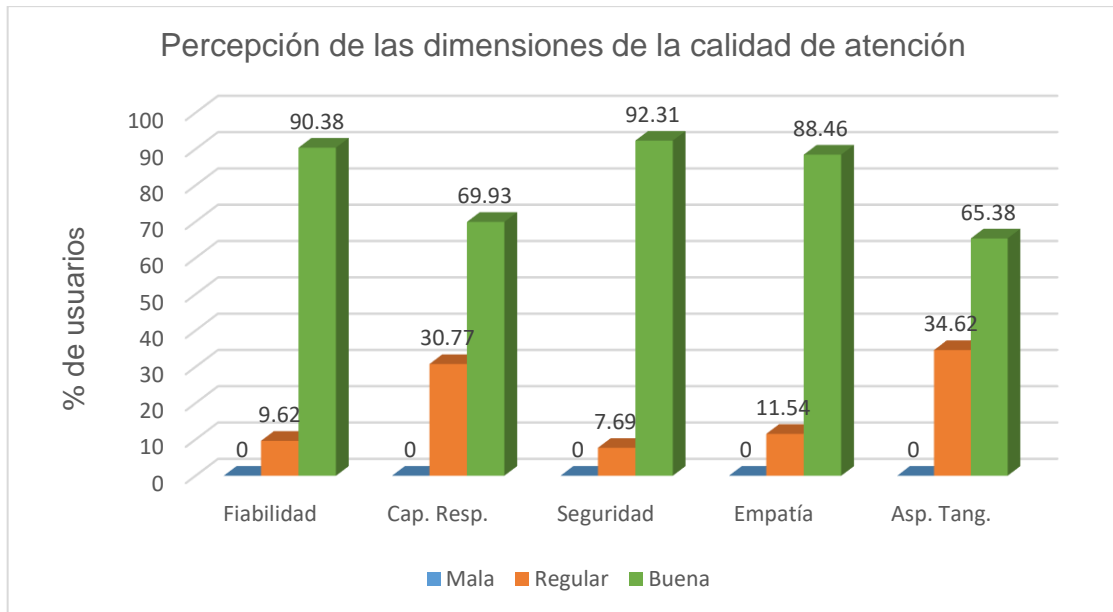


Figura 2. Ilustración de la percepción que tienen los usuarios respecto a las dimensiones de la calidad de atención.