



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del  
Hospital Tocache II-1, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Atachagua Matias, Carmen Edith (ORCID: 0000-0001-6438-980X)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de las Intervenciones en Salud

TARAPOTO – PERÚ

2020

## Dedicatoria

A Dios por permitirme salud y vida, a mi Madre que a pesar de su ausencia sus consejos siempre perduran por su amor desinteresado, a mi hijo mi gran tesoro Liam Trigoso Atachagua. Que con solo tenerlo a mi lado me insta a seguir siempre avanzando tanto en conocimiento y como ser humano.

Carmen

## Agradecimiento

A mi Maestro Dr. Jose Manuel Delgado Bardales, por su apoyo constante, al Director del Hospital II-1 Tocache por las facilidades de realizar la encuesta, a los usuarios externos, a mi Padre David Atachagua Chavez por su apoyo, a ellos mi agradecimiento ya que a través de ellos me permitió alcanzar mi meta propuesta, porque con su ayuda me demostraron que con esfuerzo y empeño se logran las metas.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables, Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5. Procedimiento.....	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>36</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.....	25
Tabla 2. Nivel de satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020	25
Tabla 3. Correlación entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.....	26

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.....	27
--	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020. El tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población de 8806 usuarios y la muestra del estudio fue conformada por 239 usuarios del Hospital II-1 Tocache. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Resultado, que la gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es de un nivel “Deficiente” de 34%, y la satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es de un nivel “Insatisfecho” de 33%. Concluyó que existe una relación alta positiva entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, representado con un coeficiente de Pearson de 0.953. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0.908 explicando que el 90.8% de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención desarrollada por el Hospital II-1 Tocache, 2020.

**Palabras claves:** Calidad, atención, satisfacción.

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between quality of care management and satisfaction of care in users of Hospital II-1 Tocache, 2020. The type of non-experimental study, with a descriptive correlational design. The population of 8806 users and the study sample was made up of 239 users from Hospital II-1 Tocache. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. Result, that the management of the quality of care in the users of Hospital II-1 Tocache, is of a “deficient” level of 34%, and the satisfaction in the users of Hospital II-1 Tocache, is of a “Dissatisfied” level ”Of 33%. It was concluded that there is a high positive relationship between the management of quality of care with satisfaction of care in users of Hospital II-1 Tocache, represented with a Pearson coefficient of 0.953. Likewise, it shows a determination coefficient of 0.908, explaining that 90.8% of user satisfaction is influenced by the quality of care management developed by Hospital II-1 Tocache, 2020.

**Keywords:** Quality, attention, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

América Latina y el Caribe, registran ingresos moderadamente bajos, debido a enfermedades completamente curables, superando el número de muertes a 8 millones. El 60% de las muertes que deberían haber recibido tratamiento médico son el resultado de una prestación sanitaria inadecuada. La atención médica deficitaria se considera como un factor determinante que impide descender la mortalidad y mejorar los servicios de salud deficientes, los mismos que exacerbaron la mortalidad (Proaño, 2018). Entre el 50% de los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles, solo la mitad ha recibido tratamiento, lo que a su vez es efectivo en solo uno de cada diez casos. La tasa de hospitalización es alta, lo que refleja un débil trabajo con enfoque primario y baja eficiencia del sistema de salud. De los 71 países analizados, la mayoría de los países han realizado mejoras significativas en la eficacia sanitaria, de 27 países de América Latina y el Caribe, 22 están en su segunda mitad y los últimos 12 están en la última mitad (BID, 2018). La buena calidad de atención ayuda a prevenir alrededor de un millón de natimuertos, muertes maternas en 50%, reducción de 2,5 millones de decesos a causa de patologías cardiovasculares y 900.000 a causa de tuberculosis (Proaño, 2018).

El Perú tiene los sistemas de salud más deficientes de Latinoamérica, ocupa el puesto 61 de 71 países analizados (BID, 2018). Donde destaca principalmente la dispersión de la asistencia sanitaria. Esto significa que la atención no está organizada en forma de atención continua, sino que debido a que los beneficios aislados a veces se repiten y otros beneficios no pueden implementarse a tiempo, se pierde la oportunidad de garantizar las funciones médicas. A través de la revisión de las políticas de reforma de salud, incluso cuando se ha logrado la cobertura universal (Tobar, 2011). Hoy, las instituciones médicas han adoptado la evaluación de la satisfacción como una estrategia para lograr calidad de las prestaciones recibidas. Las organizaciones de salud han pasado de centrarse en los profesionales a centrarse en los usuarios y sus expectativas (Sihuín, Gómez, Vladimiro, 2015).

La atención hospitalaria en el ámbito público, desarrolla una diversidad de procedimientos que en algunos casos no se complementan conllevando a una complejidad en la atención, repercutiendo en los pacientes. Respecto al sistema hospitalario en la región San Martín, existen deficiencias en aspectos de prestaciones y de satisfacción principalmente, en la que muestran el Hospital EsSalud II de Tarapoto, con nivel regular de 67% de acuerdo a lo mencionado por los usuarios, solo un 33% responden que se encuentra en nivel bueno; los usuarios externos reportan nivel bajo de 76% de prestaciones sanitarias (Ruiz, 2017).

En la actualidad, los contextos son cambiantes, donde los individuos y poblaciones tienen sus propias necesidades y preferencias de acuerdo a su realidad, en donde los criterios a evaluar son críticas para los responsables de la administración del hospital porque existe una disparidad entre la brecha de los servicios y expectativas, a pesar de ser consciente que las necesidades y opiniones de los que hacen uso de servicios, propiciando mejoras en la gestión. En la región San Martín, la calidad de atención de los trabajadores en hospitales se encuentra influenciado por el desarrollo cotidiano de las actividades; sin embargo, existen muchas deficiencias, donde muestran indicadores desfavorables en el nivel sanitario, además de las deficiencias en infraestructura que tienen las diferentes ciudades capitales de provincias.

La ciudad de Tocache, cuenta con un Hospital II – 1, siendo una infraestructura nueva, inaugurando a pesar de haber sido cuestionado por problemas administrativos en su ejecución, donde los problemas de oferta sanitaria siguen sin mejorarse, la atención prestacional no ha mejorado a pesar de haber realizado una inversión de 126 millones de soles, cuya población beneficiaria respondía a 150,000 personas, aperturando más de 25 consultorios, tres salas de operaciones y seis salas de partos, donde además incluye 44 camas hospitalarias, 9 camas de observación de emergencia (Andina, 2019). A pesar de los avances realizados en cuanto a la infraestructura e inversión en el Hospital, la insatisfacción en los usuarios aun es perceptible, donde las largas colas para conseguir una atención continua, agravándose en los días puntas, demora en la atención en consultorios externos, prestaciones incompletas por carencia de insumos y medicamentos para

las atenciones; a ello se agrega, poco recurso humano especializado, en donde la demanda ha sobrepasado los límites, repercutiendo las programaciones y muchos de los pacientes tienen que ser referidos a otros establecimientos de mayor complejidad para completar su tratamiento y en algunos casos para ser diagnosticados, ya que parte de ayuda diagnóstica muestra también deficiencias.

En consecuencia, se planteó la siguiente problemática ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020? Asimismo ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad de atención de los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020?

Asimismo, el estudio fue convenientemente porque permitió conocer la atención sanitaria, desde un enfoque de los proveedores del sistema sanitario y su repercusión en la satisfacción de los demandantes de salud, donde se podrá generar estrategias aplicables a mejorar una atención ágil e integral para mejorar las expectativas de la comunidad. Relevancia social, permitió reconocer el nivel de satisfacción, haciendo saber cuanta afinidad pueda existir entre proveedor de salud y los usuarios, esta asociación tiene que ver mucho con la proactividad de la prestación e involucramiento de la ciudadanía, cuya participación en actividades sanitarias preventiva promocional pueda coadyuvar a disminuir los niveles de morbilidad, especialmente en grupos vulnerables. Valor teórico, permitió generar un nuevo aporte a la salud pública desde una mirada del tercer nivel de atención, cuya función y de acuerdo a su nivel corresponde la parte recuperativa, respondiendo adecuadamente a pesar de sus deficiencias gerenciales y administrativas. Implicancia práctica, permitió realizar ajustes necesarios desde la prestación para mejorar la ofertar de servicios de salud acorde a las necesidades, respondiendo a sus requerimientos sanitarios de la población, donde es necesario precisar que la provincia Tocache, es zona fronteriza que une con la región Huánuco, a ello se adiciona su particular pasado triste, que fue duramente golpeada por el terrorismo y narcotráfico. Utilidad metodológica, donde permitió responder a la pregunta de investigación mediante la respuesta a una hipótesis de estudio y con

ello poder conocer la afinidad entre las dos variables estudiadas, mostrando afinidad significativa.

Asimismo, se formuló como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020; y como específicos; identificar el nivel gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020. Identificar el nivel de satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020. Finalmente, la hipótesis que se planteó  $H_i$ : Existe relación positiva significativa entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020; asimismo  $H_1$ : El nivel gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, es regular.  $H_2$ : El nivel de satisfacción en los usuarios del Hospital Tocache, es regular.

## II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se plantea los antecedentes, iniciando por el nivel internacional. Delgado, I., Gallego, M. y López, D. (2019), *Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Centro Médico por Salud y AMISALUD Cali SAS de Santiago de Cali en el periodo junio de 2018 - mayo de 2019*. (Artículo científico). Universidad Católica de Manizales, Manizales Colombia. Estudio descriptivo transversal, enfoque cuantitativo. Muestra de 281 personas. Técnica la encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó, que la calidad es percibida por los usuarios pertenecientes a la IPS POR SALUD y que reciben atención por parte de especialistas en la IPS AMISALUD, reflejó que hay insatisfacción respecto a sus expectativas con los servicios recibidos por la entidad prestador; la empatía tiene la brecha negativa baja tanto en la encuesta como en la ponderación; la dimensión tangible que evalúa que se relaciona, además de las tecnologías y planta física, con los medios de comunicación que conllevan a acercamiento y de esta manera mejoran también la confiabilidad.

Marialette, V. y Medina, A. (2018), *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital*. (Artículo científico). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Estudio comparativo y transversal. Muestra 120 usuarios. Instrumento cuestionario. Resultado, encontrando insatisfacción producto del limitado acceso a atenciones médicas, proveedor no es explícito en el área de hospitalización y retraso de atención en admisión. Concluyó que los servicios que brinda el hospital es de baja calidad, el mismo que corresponde a lograr una cita, horario de atención incumplida, resaltando una mayor insatisfacción al recibir atención, asimismo, refieren que los responsables informan a destiempo sobre las condiciones de las pacientes hospitalizados.

Ibarra, A. y Rua, E. (2017), *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. (Artículo científico). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia. Estudio exploratorio. Muestra 90 usuarios. Técnica encuesta, instrumento cuestionario. Resultado, se determinó la satisfacción de la atención en emergencia, donde se desarrolló una atención estandarizada en los diferentes procesos de atención,

donde requiere además un plan de inserción de capacidades para los prestadores de salud, incluyendo proceso de calidad. Concluyo, que el establecimiento de salud tiene reducida capacidad para responder las demandas, producto de deficitario número de recursos humanos.

En el nivel nacional destaca los estudios de Neciosup, O (2019), *El análisis de puestos y la calidad asistencial percibida por el paciente en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo, Perú. Estudio correlacional. Muestra de 55 médicos, obstetras y técnicos en enfermería, también 340 usuarios. Instrumento empleado guía de entrevista. El resultado que los profesionales se encuentran trabajando bajo condiciones poco apropiadas, las cuales aumentan el factor de riesgo en las intervenciones quirúrgicas y hospitalización, esto los lleva a una situación de constante estrés, asimismo, el servicio presenta un alto grado de conformismo respecto a las condiciones poco adecuadas que presenta el SO-HNAAA. Concluyó, que sí existe una relación entre el ADP y la CAP, siendo el factor determinante el estrés de los profesionales y la misma infraestructura del servicio. Asimismo, los pacientes refieren insatisfacción en la atención prestada por el establecimiento.

Espejo, D. (2018), *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Estudio descriptivo, observacional. Muestra formada por 100 pacientes a la Clínica y 100 pacientes al Hospital. Técnica la encuesta, instrumento cuestionario. Resultados encontrando un p menor a 0,0001 en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia, en las dimensiones de capacidad de corte, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; mostrando diferencias respecto a la satisfacción y expectativa de la atención. Por su parte el hospital, muestra diferencias significativas en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; sin embargo, las expectativas y satisfacción son diferentes, donde no hay diferencia significativa; mostrando que no difiere la satisfacción y expectativas de la atención. Concluyó

que la prestación odontológica es ampliamente mayor en la clínica que en el hospital.

Tinoco, M. (2016), *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad de Lima, Perú. Estudio observacional. Realizó la investigación en 460 pacientes. Técnica la encuesta. Resultados, el grupo poblacional común es el 53% en edad adulta temprana, y la tasa de satisfacción es del 24,69%. El género relevante son las mujeres en 25,26%. El nivel de educación en ese momento era del 45% del nivel técnico superior, y el nivel de satisfacción fue del 27,56%. Entre los cuatro mayores, la cirugía es el 26.1% más común. Concluyó que la tasa de satisfacción fue del 31,55% y un 73.03% se encuentran insatisfechos los usuarios externos.

Álvarez, R y Laura, M. (2018), *Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad Andina Néstor Cáceres, Juliaca Perú. Estudio analítico, transversal. Muestra de 97 pacientes. Resultado, la calidad de atención y la satisfacción es regular en los usuarios, originado por la poca disposición de profesionales para ayudar a usuarios 56.70%. Los tratamientos son regulares para los usuarios en un 39%, un 40.21% de rutina para el interés profesional en el servicio al cliente, 55.67% de rutina para la confianza y seguridad en el servicio al usuario profesional, 35.05% de interés profesional en la resolución de problemas del usuario, comunicación frecuente con los usuarios y miembros de la familia 53.61%. El 49.48% de los usuarios, el 47.42% de las presentaciones regulares del personal, el 51.5% de las instalaciones cómodas son actividades de rutina y, a veces, el 58.75% de la educación sanitaria se brindará a los usuarios. Concluyo que la calidad de atención es influyente en la satisfacción.

En el nivel regional y local, Arteaga, L. (2018), *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016*. (Tesis de pregrado).

Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Estudio cuantitativo correlacional. Muestra 62 parturientas hospitalizadas en el área de Gineco – Obstetricia. Técnica la encuesta, instrumentos cuestionario. Resultados los usuarios encuestados fue de 20 a 24 años con un 30.65%, nivel de estudios secundaria de 56.45%, en lo que respecta el tipo de seguro que se atendió es el Seguro Integral de Salud con un 95.16% y el tipo de usuario nuevo fue el más frecuente con el 72.58%. La dimensión técnica con 41.94 % es el de mayor predominancia. Concluye que la calidad de atención y la satisfacción del usuario son influyentes.

Ruiz, R. (2017), *Calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio correlacional. Muestra con 377 usuarios. Instrumento aplicado cuestionario. Resultado, que el 67% muestra calidad regular y 33% respondió un buen nivel. Respecto a la satisfacción es de 76% como nivel era bajo, y un 24% con nivel regular. Concluyó que la calidad del servicio al cliente se vincula con la satisfacción del usuario externo.

Fernández, R y Jabo, S. (2016), *Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del Hospital II-1 Minsa Moyobamba Y Hospital II-1 Essalud Moyobamba, Periodo Enero – Mayo 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Estudio comparativo de corte transversal. Muestra constituida por 175 y 169 gestantes. Instrumento de tipo cuantitativo: Resultado, las características de las mujeres embarazadas controladas prenatales en las clínicas ambulatorias de los hospitales MINSA y EsSalud oscilan entre las edades de 20 y 30 años (41.71% y 65.68%), educación secundaria (71.43% y 79.81%), convivencia en su estado civil (61.14% y 82.84%); la ocupación de amas de casa (42.86% y 75.74%). Donde el indicador de calidad relevante es la capacidad de respuesta. Según las opiniones de las mujeres embarazadas que acuden a clínicas obstétricas, la calidad de la atención es satisfactoria (89.33%) y (86.59%) respectivamente. Concluyo que muestra un  $p=0.1542$ , en la que no hay diferencias estadísticamente significativas

( $p = 0.1542$ ) en la calidad de la atención recibida por las mujeres embarazadas en el área obstétrica de los establecimientos sanitarios estudiados.

Respecto a las teorías es necesario precisar la gestión de la calidad de servicio, de acuerdo Vargas (2014) es entendido como desprendimiento institucional de mucha relevancia en el servicio, que ha tenido modificaciones y adecuaciones al concluirse el siglo XX y principios del siglo XXI. Asimismo, hacer frente a los nuevos paradigmas de un entorno dinámico que tiene el actual momento, donde es necesario adecuarse para seguir vigente. El término calidad en un primer momento se basaba en la inspección del producto, con el pasar de los tiempos la calidad se fue enfocando en el usuario, con enfoque en el usuario, donde la empresa identifica las necesidades del usuario para ofrecer un producto o servicio.

Surgiendo la satisfacción del usuario, donde por décadas, el tradicional refrán “El usuario siempre tiene la razón”, comenzando la década de los años noventa, se abre camino una nueva revolución de conceptos que rompe con los esquemas tradicionales de la administración que precedía de la revolución industrial, diseñando así, nuevas perspectivas sobre la relación entre la empresa y sus usuarios, esta nueva tendencia tomando al usuario y sus necesidades como principal eje de todas sus decisiones relacionados con la oferta de un negocio en su mercado. Manifestándose así un nuevo dogma hacia el servicio al usuario en la cultura comercial de aquella época. La Organización Internacional de Normalización (ISO), fundada en Ginebra, fijó estándares para esta nueva filosofía de servicio al usuarios, años posteriores por la década de los setenta se incluye el equipamiento de máquinas electrónicas que refuerzan la solidez de la filosofía del servicio al usuario, artefactos de uso administrativo, logístico, procesamientos y ventas, como escáneres y sistemas de códigos de barra para uniformizar las diferentes fases de producción, despacho y trazabilidad en mejora de la producción y tiempos de respuesta al consumidor.

Entidades como The Service Quality Institute han brindado asistencia con capacitaciones en servicio al usuario desde los años setenta, desarrollando material práctico y orientativo desde seminarios, libros, videos y revistas orientadas a la

capacitación y difusión de las buenas prácticas en el ámbito. Finalizando los años ochenta, el avance del internet tomó cúspide, permitiendo la practicidad de dispositivos de seguimiento y comunicación en línea, encuestas digitales en la web que con el desarrollo de la globalización ganarían fuerza y relevancia más adelante. En la década del noventa, su enfoque se centró en premiar a sus usuarios, partiendo actividades desde promociones por su lealtad con la marca o la compañía. Diversas organizaciones de rubros diferentes como aerolíneas, financieras, seguros, cadenas de restaurantes y hoteles y otros gremios, crearon sus propios sistemas de fidelización, con una misiva de ganar mercado bajo la premisa de la buena atención al usuario y calidad en el servicio.

Conforme iba resultando el enfoque del servicio al usuario, otros medios y estrategias surgían de las compañías, desde puntos de bonificaciones en tarjetas de crédito, sistemas de descuentos, acumulación de millas por viajes frecuentes, fueron sólo algunas de las promociones implementadas por las compañías para generar rentabilidad bajo el concepto de calidad en el servicio al usuario. En esta era, el internet ha evolucionado con gran fuerza que proporciona plataformas y diferentes medios para darle mejor comunicación y desarrollo de mercado a las empresas para optimizar su oferta de servicio o productos al usuario. A través de la gran variedad de mecanismos y canales que la web otorga, las empresas pueden ahora tener giros de negocio más asertivos y personalizados con el servicio al usuario, desde chats, correo electrónico, redes sociales, blogs, dispositivos de mensajería instantánea y de video continuo y tiempo real, son canales que toda empresa implementa para competir y comunicarse. La globalización ahora demanda a las nuevas empresas de esta generación, propuestas de valor significativas que permitan converger e interactuar con su público.

La satisfacción se ha convertido en una prioridad para el marketing. La organización percibirá el valor de los usuarios satisfechos a través de una actitud de marca positiva, un boca a boca efectivo, compras frecuentes y lealtad. La satisfacción más allá de ser una respuesta emocional producto de una experiencia en relación con un proveedor de servicio, convirtiéndose en catalizador del rendimiento, medidos en productos o servicios. Donde es necesario presentar herramientas utilizadas en

gestionar la calidad. Para la administración de servicios, es necesario establecer soportes que ayuden a evaluar el día a día de los usuarios, Vargas y Aldana (2006), se refiere a la ruta a través del proceso de obtención mediante el uso de productos y servicios que genera la organización, promoviendo actividades para los usuarios, algunos de los cuales no están directamente relacionados con la organización que proporciona productos y servicios. Sus requisitos para un producto es la suma de esfuerzos para responder las necesidades, deseos y expectativas de quienes buscan ayuda.

Vargas y Aldana (2006), mencionó que las herramientas de gestión de servicios están clasificadas. Una herramienta para servirse a sí mismo, es el ciclo de servicio, el calendario crítico, el análisis del proceso del usuario, la lista de inconvenientes, etc. La posición entre el usuario y la persona o elemento refleja la posición ordenada (secuencia repetible) de cada contacto del usuario en la organización. Al determinar el ciclo de servicio, podemos considerar la mirada del usuario y calidad del servicio para registrar el proceso que el usuario sigue para obtener sus bienes o servicios. Determine el momento crítico en todo el proceso, ya sean estrellas o dolor. Cree espacio para que los usuarios internos o todo lo relacionado con el proceso pueda eliminar momentos dolorosos en su camino. Clasifique ideas para definir activamente momentos estelares y corregir momentos amargos. Implementar ideas y seguirlas y evaluarlas.

Herramientas que respaldan los servicios desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua; son los objetos de medición, pueden evaluar los servicios y buscar e implementar medidas que mejoren las prestaciones en términos de calidad, a saber: espinas de pescado, listas de verificación, histogramas, tablas de Pareto, Gráfico de dispersión, gráfico de matriz gráfica y gráfico de control. Herramientas administrativas. Su propósito es proporcionar dirección y dirección para la gestión; son: diagrama de afinidad, diagrama de relación, plan de actividad, flujos, actividades, árbol de priorización y jerárquico. Según la dimensión de calidad del modelo SERVQUAL, las escuelas de América del Norte están dirigidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes definen a la calidad a través de 5 brechas o GAP (Duque, 2005, pp. 64–80).

El modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml, Berry, (1998), se basa en divergencias entre expectativas y percepciones de usuarios, donde las percepciones sean idénticas o superiores a las expectativas, la calidad de los servicios prestados es lo contrario y la calidad es defectuosa. Por otro lado, el autor propuso una decena de dimensiones de calidad, las redujo a cinco dimensiones, porque algunas de ellas son interdependientes. Los usuarios considerarán estas dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) al tratarse de calidad de servicio.

Elementos tangibles, definida como la forma o diseño de las infraestructuras físicas, artículos, máquinas, otros que se visualizan en el servicio. Donde proporciona una imagen del servicio que los usuarios (especialmente nuevos usuarios) usarán para determinar la calidad. La industria que ofertan servicios que enfatizan en activos tangibles, en su estrategia incluye servicios en los cuales los usuarios visitan empresas para recibir servicios (Lara, 2002). La calidad en los elementos tangibles puede entenderse como piezas o materiales tangibles visualmente diferenciables al alcance del público. Estos elementos tienen un rol fundamental, por el nivel de impacto en la satisfacción del usuario, en su intención para recomendar su concepto de calidad percibida del bien o servicio. Con entornos acogedores y diseños atractivos se lleva mayor probabilidad de influir en la adquisición y retención de usuarios.

La confiabilidad centrada en dar cumplimiento a los acuerdos relacionados a servicios y desarrollar la capacidad de estimular la confiabilidad en función de la demanda del mercado. Benavente y Figueroa (2012), refiere en las capacidades en brindar seguridad y precisión las promesas de servicio. En términos generales, la confiabilidad es dar cumplimiento de promesas. Duque (2005) hace mención como las capacidades innatas para realizar un servicio con características fiables. Por su parte Velázquez (2012) ratifica que es primordial proporcionar servicios adecuados alineados a la calidad. En la disciplina del marketing surge un gran interés por la gestión de las relaciones a largo plazo con otros canales o dimensiones relacionados con los bienes o servicios, vinculando la calidad, donde determinan desarrollo y se establecen estas relaciones y por analizar el papel que ejerce en

ella la confiabilidad. Así, la confiabilidad es el conjunto de indicadores utilizados para medir estos constructos dados.

La capacidad debe centrarse en dar soporte a los usuarios y propicien servicios adecuados; ello se complementa con el cumplimiento oportuno de promesas hechas y la accesibilidad de la organización a los usuarios, es decir, la posibilidad de contactar a la organización y realizarla. La viabilidad (Duque, 2005). Asimismo, define como la capacidad y disponibilidad al entregar el servicio al usuario, además de cumplir con los requisitos de solucionar inquietudes, algunas preguntas del usuario o algunos problemas que se pueden ocasionar al momento de entrega, es decir las empresas deben ser capaces de responder el punto de vista del usuario para que la entrega de los servicios ocasione beneficios favorables.

Cottle (2000), relaciona la actitud mostrada hacia los clientes y brindar servicios oportunos. Al igual que la confiabilidad, en proveer una alternativa de solución para responder a promesas en un momento determinado. La accesibilidad es una característica propia de respuesta; donde la probabilidad de que sus usuarios tengan que contactarlo y lo fácil que es lograrlo. Denton (2000), las empresas que prometen "aproximadamente una hora" para proporcionar servicios rara vez ofrecen garantías. Las palabras no cuestan dinero. Un servicio verdaderamente receptivo debe medirse por la disposición del proveedor para apoyar su producto o servicio. La satisfacción garantiza más necesidades de los proveedores, pero también demuestra su capacidad de responder para cumplir sus promesas. Puede requerir más organización, pero el esfuerzo vale la pena.

Los proveedores receptivos pueden garantizar la lealtad y la satisfacción de sus usuarios, lo que puede ser muy beneficioso para la empresa, enfocándose en la atención y prestación, es la expresión de voluntad y disponibilidad por parte del equipo de trabajo, en proporcionar un servicio eficiente y explícito, manifestando el nivel de compromiso del personal ante una emergente situación de cualquier índole. Presenta así la cordialidad de una organización por su usuario y como es su entrada para atender sus necesidades dudosas y con factibilidad de lograrlo.

Seguridad, Vilcapaza (2016), su definición de seguridad es que así es como se sienten los usuarios cuando ponen el problema en manos de la organización y creen que el problema se resolverá de la mejor manera. Seguridad significa credibilidad, y la credibilidad incorpora elementos de integridad y confiabilidad. Además, es propicio centrarse en la misma organización para generar cumplimiento de promesas, más allá de ser un hito importante el cliente, donde se busca su satisfacción (Druker, 1990). Para Mellado (2010), la seguridad se centra en cómo el usuario se siente frente a los servicios que brinda una empresa, asimismo la entrega del servicio de manera segura proporciona al usuario una imagen estandarizada que cumple con las expectativas buscadas por todo consumidor. Empleado en la disciplina del marketing para incentivar la compra de un producto o servicio de modo puntual y asertivo. Influenciando directamente sobre las percepciones, es indispensable comunicar esta característica por encima de otras, dado que manifiesta los conocimientos y el esmero por parte de la compañía y su personal en sus destrezas para inspirar esa seguridad en la adquisición y comunicación del producto o servicio.

La empatía está asociada a dar un trato único, aunque la etiqueta es cortés con los usuarios, porque la cortesía se relaciona con la seguridad, la etiqueta también debe poseer la participación de los usuarios, así como sus requisitos específicos (Duque, 2005). El usuario debe saber que, quien le brinda el servicio tiene la capacidad de comprender algún reclamo o disgustos generado durante la prestación de servicios, de esa manera se logra solucionar problemas correctamente, cabe resaltar que la empatía permite tratar mejor las necesidades de los usuarios (Velasco y Quiroa, 2017). Feshback en 1984 citado por Beatriz López, Arán Filippeti, Richau (2014) definieron empatía como elemento surgido de las perspectivas e incluso de las emociones suscitados en un contexto.

Hay que cultivar ciertas habilidades y sensibilidades, que impulsen a conseguir una diferenciación considerable de un modo más transparente y entrañable, destacando la empatía como atributos característicos de la atención en la experiencia que perciba el usuario. Esa atención personalizada que presente el personal a los clientes, siendo conector vital de la empatía con el público. A través

de ella, se desarrolla una relación y comunicación continua y que haga posible mantenerla, construyendo una relación significativa con los usuarios.

La satisfacción del usuario, es definida por Kotler y Armstrong (2003) como se siente anímicamente tras realizar una compra de un producto o servicio, el mismo si cumple con sus expectativas. Comprendiendo de una u otra forma como satisfacer o sentirse decepcionado al haber adquirido un producto o servicio, cuando el resultado es inferior a la expectativa, el usuario está satisfecho; si el resultado supera la expectativa, el usuario está muy satisfecho o contento. Debido al resultado positivo entre calidad y servicio, la satisfacción del usuario siempre ha atraído gran atención por parte de gerentes e investigadores. Hu, Kandampully, Juwaheer, (2009) reafirma que la satisfacción es idealizada en la parte emocional, encontrando una serie de servicios y se genera en una sola respuesta; Fornell (1992), menciona como experiencia, donde evalúa con el factor temporal y pueda propiciar su propia definición.

La satisfacción es considerada dentro de la gestión de la calidad total. Al establecer expectativas, pautas y requisitos de rendimiento, los usuarios promueven una gestión de calidad total. Esto, a su vez, se centra en tratar los productos y servicios como soluciones a los problemas del usuario (Dutka, 1998). Ahora abarcar mucha fuerza el interés la satisfacción, convirtiéndose en pilares fundamentales de mayor estudio dentro de la investigación de mercados y los sistemas de calidad. Tanto a nivel comercial como en la gestión de marketing, los usuarios satisfechos repercuten efectivamente la parte económica y competencia de mercados.

La satisfacción del usuario es una preocupación creciente para las organizaciones empresariales de todo el mundo. Los consumidores requieren cada vez más productos para cumplir o superar sus expectativas. Se requiere que el producto tenga un excelente rendimiento. También se espera que los precios bajos aumenten la mejor calidad. La competencia global también está aumentando, lo que intensifica la presión final sobre el comportamiento de las ganancias y obliga a las empresas a considerar sus productos y servicios desde la perspectiva de los usuarios (Dutka, 1998). Para Larrea (2000), la "satisfacción del usuario" es la

comprensión al usuario por parte de la compañía, su sistema de servicio, capacidad de respuesta y capacidad para cumplir con los requisitos y expectativas del usuario.

Al estudiar la satisfacción, no podemos dejar de mencionar la calidad y su participación. Ambos son conceptos estrechamente relacionados. La conexión entre ellos implica la diferencia en la estructura y la relación causal entre ellos. La calidad puede ser una actitud generalizada hacia la empresa proveedora del bien o servicio, pero la satisfacción es una valoración personal/individual hacia la compañía o empresa proveedora de dicho bien o servicio. Este consenso entre ambos conceptos, tiene fin de generalizar desarrollo en la satisfacción del usuario, implementando mejora continua en sus sistemas de calidad que consecuentemente busca fomentar una industria que vea necesaria la inmersión en estos procesos, buscando su evaluación y excelencia. Un usuario satisfecho es un abanico de oportunidades en un mercado, atendiendo sus necesidades, donde da paso a identificar la ventaja competitiva, la satisfacción del usuario alianza al compromiso de las empresas con sus procesos, personal, servicios o productos por un mercado sólido y competitivo.

El usuario, según Kotler y Armstrong (2003) es la persona que tiene gran relevancia para una institución. Una persona posee necesidades y preocupaciones, siendo necesario que la relación sea sincera y cuidadosa. Es un hombre que aporta sus necesidades y deseos, y satisfacerlo es nuestra misión. Descrito tanto como usuario de un producto o servicio que se identifica con una marca que cumpla y satisfaga sus expectativas en las necesidades que cubre la naturaleza del producto o servicio. Los usuarios son considerados como activos relevantes de la organización, para Staton, Etzel, Walker (2007), Atrás quedaron los días de buscar la producción en masa y proporcionar productos estándar a todos los compradores. Ahora depende de los usuarios establecer las pautas y generar especificaciones del producto en función de sus necesidades.

La satisfacción es la percepción del usuario y las expectativas, donde resalta las necesidades de los usuarios y consumidores. Sin embargo, debe recordarse que este tipo de medición es la medición más compleja, porque las personas pueden

asignar diferentes valores a los diferentes atributos de los productos o servicios, y es difícil medir las expectativas cuando los usuarios o consumidores a veces no las esperan. Conozca de antemano, especialmente cuando tratan con productos o servicios que no compran o usan con frecuencia (Morales y Hernández, 2004). En las empresas que hasta hoy perduran, la satisfacción del usuario es el negocio de todos y el compromiso de todos. Para Oliver (1997) la satisfacción, es responder a su necesidad de los usuarios. La satisfacción gradualmente se fue perfeccionando a medida que su investigación progresaba, enfatizando todos los aspectos y cambiando su concepto. Insiste en que es una evaluación de los usuarios en términos del producto o servicio cumple con los requerimientos de los usuarios.

En marketing, satisfacer al demandante, es elemento central (Baker y Crompton, 2000; De Ruyter, Bloemer y Peeters, 1997; Oliver, 1997; Yeung y Ennew, 2000). Los objetivos de las empresas y organizaciones es satisfacer a los usuarios, ya que esto afectará alguna decisiones en el devenir de sus decisiones (Philip Kotler, 2000). Por lo tanto, satisfacer se ha convertido en indispensable en prestar atención en la gestión organizacional. Si la calidad percibida puede proporcionar satisfacción, entonces la satisfacción debe influir en el comportamiento del usuario, induciendo así nuevas compras y mejorando su lealtad. Los usuarios satisfechos brindan esperanza a la compañía para aumentar las ganancias y reducir los costos operativos (Dutka, 1998).

Es importante la aplicación de la evaluación concerniente a calidad percibida desde la mirada de satisfacer a personas, siendo sustancial en el poder entender al usuario y al mismo mercado donde se genera la interacción, en donde la ventaja competitiva de las organizaciones ser vincula con la satisfacción de los usuarios (González, Frías, Gómez, 2010).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación

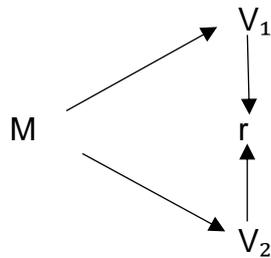
##### Tipo de estudio

Investigación básica, siendo su finalidad es estudiar manteniendo a la variable en su condición innata (Hernández, 2016).

##### Diseño de investigación

Diseño no experimental, descriptivo correlacional, el mismo que mide la asociación entre las variables, es decir la importancia que tiene una sobre la otra (Hernández, 2016).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión de la calidad de atención

V2: Satisfacción de los usuarios

r : Relación de variables

#### 3.2 Variables y operacionalización.

##### Variable

##### Gestión de la calidad de atención

##### Definición conceptual

Es el auténtico control a través del proceso que desarrolla un servicio para que este sea, útil, accesible, equitativo para el usuario (Ishikawa, 2009).

### **Definición operacional**

Se medirá a través de instrumentos de evaluación en base a dimensiones de calidad, en donde se presta servicios de salud, que tuvo niveles alto, medio y bajo.

### **Satisfacción de los usuarios**

#### **Definición conceptual**

Percepción y expectativa que tienen los usuarios respecto a servicios médicos percibidos de la entidad (Ministerio de Salud, 2014)

#### **Definición operacional**

Los usuarios satisfechos tras una atención, medido por un cuestionario con el método de validación de escala de Likert.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Conforma por usuarios del Hospital II-1 Tocache, haciendo un total de 8806 atendidos en consultorios externos correspondiente al mes de febrero del 2020.

### **Criterios de inclusión**

Pacientes atendidos en consultorios externos.

Pacientes con Seguro Integral de Salud.

Pacientes mayores a 18 años.

### **Criterios de exclusión**

Pacientes hospitalizados.

Pacientes que acuden a servicios de apoyo al diagnóstico.

## **Muestra**

Formada por 239 usuarios del Hospital II-1 Tocache, atendidos en consultorio externo.

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

Dónde:

N = 8806 atendidos

Z = 1,96

e = 0,05

p = 0,8

q = 0,2

n = ?

Reemplazando la formula se obtiene:

$$n = \frac{8806 \times (1,96)^2 \times 0,8 \times 0,2}{(8806 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,8) \times (0,2)}$$

n = 239

## **Muestreo**

Se utilizó el muestreo aleatorio simple.

## **Unidad de análisis**

Usuario del Hospital II-1 Tocache.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Se identificó la encuesta, permitiendo obtener y recabar datos de usuarios atendidos en consultorio externo del Hospital II-1 Tocache.

## Instrumento

Instrumento para determinar la gestión de calidad de atención, fue trabajado a partir de la normativa vigente del MINSA; donde abordo seis dimensiones, donde incluía a 3 ítems, formando un total de 18 ítems, en el rango de 1 a 5 puntos, 1 valorado como muy deficiente, 2 como deficiente, 3 como regular, 4 como eficiente y 5 como muy eficiente.

Además, con dichas valoraciones se elaboró una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>
Muy deficiente	18 - 32
Deficiente	33 - 46
Regular	47 - 60
Eficiente	61 - 74
Muy eficiente	75 - 90

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
Respeto al usuario	Del 01 al 03	Puntaje 1 calificativo muy mala.
Oportunidad	Del 03 al 06	
Competencia profesional	Del 07 al 09	Puntaje 5 calificativo muy bueno.
Información completa	Del 10 al 12	
Accesibilidad	Del 13 al 15	
Seguridad	Del 16 al 18	

El instrumento para determinar la satisfacción del usuario tuvo como fuente a la normativa del MINSA, el mismo que se estructuró por cinco dimensiones, en las que se encontraban 5 ítems, haciendo un total de 25 ítems, en el rango de 1 a 5 puntos, 1 valorado como muy insatisfecho, 2 como insatisfecho, 3 como regular, 4 como satisfecho y 5 como muy satisfecho.

Además, con dichas valoraciones se elaboró una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>
Muy insatisfecho	25 - 45
Insatisfecho	46 - 65
Regular	66 - 85
Satisfecho	86 - 105
Muy satisfecho	106 - 125

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
Fiabilidad	Del 01 al 05	Puntaje 1 calificativo muy mala. Puntaje 5 calificativo muy bueno.
Capacidad de respuesta	Del 06 al 10	
Seguridad	Del 11 al 15	
Empatía	Del 16 al 20	
Aspectos tangibles	Del 21 al 25	

### **Validez**

Instrumentos de investigación validados por expertos.

<b>Variable</b>	<b>Nº</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
Gestión de la calidad de atención	1	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia
Satisfacción del usuaria	1	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia

Tras la evaluación de los cuestionarios, los expertos consideraron la coherencia y pertinencia de cada cuestionario, logrando un promedio de 4.7, el mismo que alcanza un 94% de similitud de los expertos, indicando una alta validez, de acuerdo a la evaluación metodológica.

### **Confiabilidad**

La investigación se aplicó alfa de cronbach.

### **Análisis de confiabilidad: Gestión de calidad de atención**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	239	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	239	100,0

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

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.833	18

### **Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	239	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	239	100,0

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

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,811	25

### **3.5. Procedimientos**

El proyecto se desarrolló para conocer la relación de las variables estudiadas en el Hospital II-1 Tocache, por ende se planteó las preguntas orientadoras al estudio. Formulándose un planteamiento del problema en donde se apoyó en trabajos preliminares, que permitió alinear la investigación. En la etapa de desarrollo, se visitó al director del Hospital, donde se coordinó los procesos de

investigación, el mismo que pueda facilitar el ingreso a su institución. De la misma manera, se hizo las coordinaciones con los usuarios del hospital.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Para el proceso y análisis de datos, se empleó el SPSS Ver 24, aplicando el estadístico de coeficiente de Pearson, analizando el grado de dependencia de las mismas. El coeficiente se valora de -1 y 1, uno (+1) muestra dependencia directa y (-1) coeficiente negativo y 0 independencia total, sin ninguna relación (Valderrama, 2016).

### **3.7 Aspectos éticos**

Basado en principios éticos internacionales, partiendo del respeto hacia las personas, quienes fueron involucrados en el estudio de manera independiente, donde su fin es contribuir a la comunidad científica, justicia, donde se valora todos aspecto de derecho y deber de las personas; finalmente, de gran responsabilidad donde contempla cada proceso de acuerdo a una programación de actividades.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.

**Tabla 1**

*Nivel gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	18 – 32	43	18%
Deficiente	33 – 46	82	34%
Regular	47 – 60	61	26%
Eficiente	61 – 74	30	13%
Muy eficiente	75 -90	23	9%
<b>Total</b>		<b>239</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital II-1 Tocache

#### **Interpretación:**

El nivel de gestión de calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, observando un predominio del nivel “Deficiente” con 34% (82), un nivel “Regular” con 26% (61). Asimismo, un nivel “Muy deficiente” con 18% (43), un nivel “Eficiente” con 13% (30), y el nivel “Muy eficiente” con 9% (23).

### 4.2. Satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.*

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy insatisfecho	25 - 45	47	20%
Insatisfecho	46 - 65	79	33%
Regular	66 - 85	63	26%
Satisfecho	86 - 105	29	12%
Muy satisfecho	106 - 125	21	9%
<b>Total</b>		<b>239</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios del Hospital II-1 Tocache

#### **Interpretación:**

Los usuarios del Hospital II-1 Tocache, muestran un predominio del nivel “Insatisfecho” con 33% (79), nivel “Regular” con 26% (63). Asimismo, un nivel

“Muy insatisfecho” con 20% (47), un nivel “Satisfecho” con 12% (29), y el nivel “Muy satisfecho” con un 9% (21).

#### **4.3. Relación entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.**

Previo al desarrollo es pertinente formular la hipótesis.

Ho : La gestión de la calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.

H<sub>1</sub> : La gestión de la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020.

#### **Nivel de significación:**

Partiendo de un  $\alpha = 0,05$ ; y con un nivel de confiabilidad del 95%.

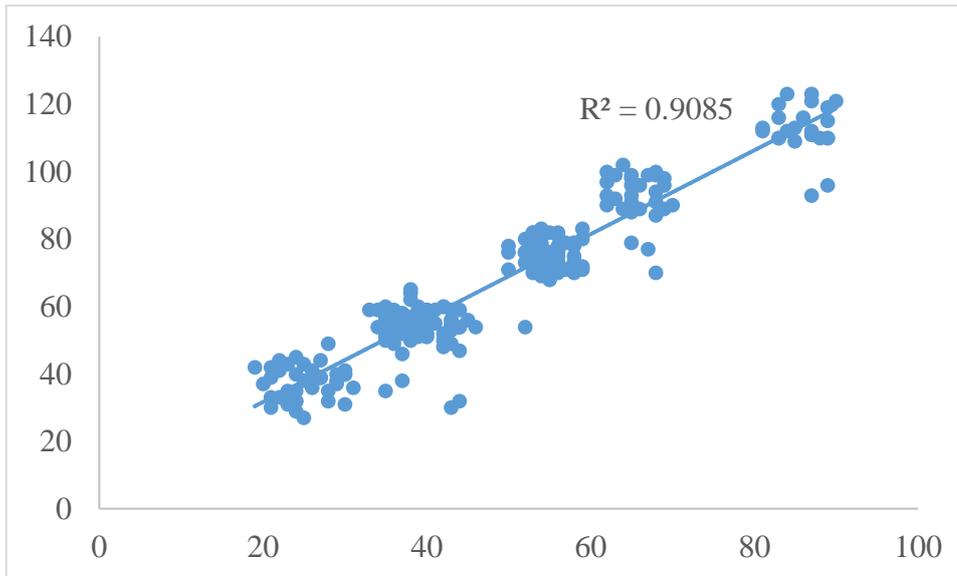
Se rechazará la Ho cuando la significación observada “p” es menor a  $\alpha$ ; caso contrario no se rechazará la H<sub>1</sub>.

#### **Tabla 3**

*Correlación entre la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020*

<b>Estadísticas de la correlación</b>	
Coeficiente de correlación	0.953
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.908
R <sup>2</sup> ajustado	0.908
Error típico	5.457
Observaciones	239

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS ver 24.



**Figura 1.** *Dispersión de la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020*

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

**Interpretación:**

Obtiene un coeficiente de Pearson de 0.953, afirmando relación alta positiva de la calidad de atención con la satisfacción en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, 2020. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0.908, donde el 90.8% de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

El presente acápite se discute los hallazgos, donde la gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, muestra un nivel “Deficiente” de 34%, un nivel “Regular” con 26%. Asimismo, un nivel “Muy deficiente” con 18%, un nivel “Eficiente” con 13%, y el nivel “Muy eficiente” con 9%. De acuerdo a este hallazgo se infiere que los usuarios del Hospital tienen una apreciación que los prestadores de salud brindan una atención deficiente, ya que al hacer una sumatoria entre deficiente y muy deficiente, alcanza un 52%, el mismo que sobrepasa el promedio de los pacientes. En tanto, solo 22% (eficiente y muy eficiente) de usuarios están contentos con la atención, mostrando que es una cuarta parte de los usuarios tiene esta percepción. Ante ello, la dirección del nosocomio tiene que tomar las mejores decisiones, para revertir estos datos porcentuales que no solo denigran a los profesionales que laboran en dicho hospital, si va más allá que pone en tela de juicio que es la imagen hospitalaria frente a la sociedad.

Al comparar con el estudio de Ruiz (2017) donde muestra un 67% de calidad de atención en EsSalud II con nivel regular; este resultado es superior a lo encontrado en el estudio que apenas alcanza un 26%, existiendo una brecha de 41% para alcanzar ambos niveles. Ruiz menciona también que un 33% usuarios muestran un nivel bueno de calidad y al contrastar con el nivel bueno del estudio que alcanza un 13%, en donde se aprecia una brecha de 20%. Por tanto, se puede decir que los resultados de Ruiz son alentadores, en comparación con los hallazgos del estudio, donde nos muestra que es una prioridad a ser abordada por la directiva hospitalaria, en aras de mejorar la calidad de atención en los usuarios.

Asimismo, Espejo (2018) comparo la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia, el mismo que es mayor en la calidad de servicio, al comparar con el Hospital Cayetano Heredia. Este estudio muestra una particularidad entre público y lo privado, donde el servicio privado tuvo mejores resultados de calidad que el establecimiento público, que a pesar que en ambos

establecimientos trabajan los mismos profesionales. Siendo necesario, incorporar e insertar estrategias que propicien resultados positivos, y conducir sus mejores estrategias y acciones de lo privado a lo público, dando prioridad a la gestión de procesos con enfoque en el paciente.

Los usuarios del Hospital II-1 Tocache, muestra un nivel “Insatisfecho” de 33%, nivel “Regular” con 26%. Asimismo, un nivel “Muy insatisfecho” con 20%, un nivel “Satisfecho” con 12%, y el nivel “Muy satisfecho” con un 9%. Se infiere que el nivel insatisfecho tiene predominancia con 53% que incluye los niveles de muy insatisfecho e insatisfecho; el mismo que supera el promedio de los encuestados (48%). Por el lado bueno, alcanza apenas un 21% de satisfacción y del nivel regular un 26%. Desde una mirada general los niveles alcanzados de satisfacción deben ser mejoradas sustancialmente, ya que los usuarios es la razón de ser, donde el proveedor se interese en dar la mejor atención, con una buena información y trato amable, donde permita generar vinculo paciente y prestador de salud.

En ese sentido se contrasta con el estudio de Fernández y Jabo (2016), quien refiere que la calidad de atención en consultorios externos de Obstetricia mostró nivel satisfactorio (89,33%), y no hay diferencia estadística significativa ( $p=0,1542$ ) en la calidad de atención en gestantes atendidas en los Hospitales MINSA y EsSalud ubicados en Moyobamba. Resalta el estudio, que los consultorios externos de obstetricia generar satisfacción a sus usuarios, a pesar de tener pacientes de diferentes características. En cambio el estudio, tiene una satisfacción en el Hospital II-1 Tocache es insatisfecho en 33%, existiendo una gran diferencia entre ambos estudios.

De la misma manera, Tinoco (2016), menciona que los usuarios externos de consulta externa del HN.PNP.LNS, un 73.03% con insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Dicho resultado guarda afinidad con los hallazgos del estudio ya que los niveles de ineficiencia es alta, donde la satisfacción de los usuarios es malo. Pero donde la diferencia es marcada se encuentra en la satisfacción, donde el resultado de Tinoco es mayor al 21% que alcanza. En ese sentido, es

necesario identificar las principales causas de insatisfacción, donde se pueda priorizar para hacer planes de mejora. De la misma manera, Neciosup (2019) donde muestra que el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS tiene un nivel insatisfecho en los servicios ofertados por el hospital, mostrando idéntico resultado con el estudio.

Finalmente, el estudio muestra una relación positiva alta de la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en usuarios del Hospital II-1 Tocache, representado con coeficiente de Pearson de 0.953. Asimismo, un 90.8% de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención. Cabe precisar, que las variables estudiadas son de causa directa, donde al incrementarse una variable, sinérgicamente la otra variable tiene repercusiones. En ese sentido, es necesario mantener ambas variables con alto niveles para que la correlación sea alta.

Al comparar con el estudio de Álvarez y Laura (2018), donde menciona que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Hospital Carlos Monge Medrano, este hallazgo no se compara con lo encontrado en el estudio, donde la relación es alta positiva entre calidad y satisfacción en el Hospital de estudio. Todo ello a pesar que ambas variables muestran resultados inadecuados, pero ambas variables se asocian de manera significativa. En ambos estudios, se muestra afinidad en sus hallazgos, con una relación directa positiva.

De la misma manera Ruiz (2017) muestra relación directa de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. Por tanto, es necesario considerar la variable calidad que es determinante para las demás variables e indicadores hospitalarios, donde debe ser considerado por los decisores y mejorar la atención.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 La gestión de la calidad de atención y satisfacción de atención se relaciona de manera alta positiva, representado con un coeficiente de Pearson de 0.953. También, un coeficiente de determinación de 0.908, donde el 90.8% de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad desarrollada por el Hospital II-1 Tocache, 2020.
- 6.2. La gestión de la calidad de atención en los usuarios del Hospital II-1 Tocache, tiene nivel “Deficiente” de 34%, nivel “Regular” con 26%; representando a una deficiente calidad de atención, debido a la demora en la demora en la atención, a ello se añade la deficiencia en el abastecimiento de insumos y medicamentos para responder a las necesidades de la población.
- 6.3. Los usuarios del Hospital II-1 Tocache, muestra un nivel “Insatisfecho” de 33%, nivel “Regular” de satisfacción en un 26%; todo ello lo muestran los usuarios por encontrar una atención deficitaria en tiempo y acceso a la atención por la débil oferta sanitaria presentada por el hospital.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al director del Hospital II-1 Tocache, gestionar e instalar procesos asistenciales y administrativos que articulen y promuevan sinergia con el propósito de alcanzar una gestión hospitalaria eficiente, con capacidades instaladas para coberturar los indicadores hospitalarios, reflejándose en responder de manera adecuada a la demanda de los usuarios.
  
- 7.2. A los profesionales asistenciales y administrativos del Hospital II-1 Tocache, contar con capacitaciones basados en el trato a los usuarios, en donde se pueda fortalecer la sensibilización y capacitación en temas relacionados en deberes y derechos de los usuarios, con la finalidad de ofertar un servicio hospitalario con altas dosis de calidad humana.
  
- 7.3. A los trabajadores del Hospital II-1 Tocache, conocer los instrumentos de gestión, básicamente los perfiles de puestos, el mismo que permita conocer sus funciones y responsabilidades, donde se revertirá en un mejor desempeño y tendrá repercusiones positivas en los usuarios del hospital y en la misma comunidad por ser el único establecimiento de mayor complejidad.

## REFERENCIAS

- Álvarez P, & Laura F. (2018). *Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017* [Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1654>
- Arteaga, T. (2018). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3030>
- Beatriz, L, Arán, V., & Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*.
- Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los usuarios bancarios de puerto montt basada en la escala servqual*. Universidad Austral de Chile.
- BID. (2018). *Mejor gasto para mejores vidas. Como América Latina y el Caribe puede hacer más con menos*. <https://flagships.iadb.org/es/DIA2018/Mejor-Gasto-para-Mejores-Vidas>
- Cottle, D. (2000). *El servicio centrado en el usuario: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Delgado, I., Gallego, M., López, D., Luna, L., & Posu, D. (2019). *Informe final proyecto de investigación relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Centro Médico por Salud y AMISALUD Cali SAS de Santiago de Cali en el periodo Junio de 2018 - mayo de 201* [Universidad Católica de Manizales]. <http://hdl.handle.net/10839/2478>
- Denton, D. (2000). *Calidad en el servicio a los usuarios: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al usuario... y cómo podemos hacerlo todos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales (Vol. 15). Facultad de Ciencias Económicas, La Universidad*.
- Dutka, A. (1998). *Manual de AMA para la satisfacción del usuario*.
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017* [Universidad Peruana

- Cayetano Heredia]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1502>
- Fernández, R., & Jabo, S. (2016). *Calidad De Atención Según Percepcion De Las Gestantes Atendidas En Los Consultorios Externos De Obstetricia Del Hospital li-1 Minsa Moyobamba Y Hospital li-1 Essalud Moyobamba, Periodo Enero – Mayo 2016* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/2327>
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6.
- González, M., Frías, R., & Gómez, O. (2010). *Análisis de calidad percibida por el usuario en la actividad hotelera*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hu, H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*, 111–125.
- Ibarra, A., & Rua, E. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition* (10th ed.). Prentice Hall, Inc.
- Lara, R. (2002). *La Gestión de la calidad de los servicios*. Conciencia Tecnológica. Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Larrea, P. (2000). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Marialette, V., & Medina, A. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*. *Revista Médica Risaralda*, 24(2), 102–107. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú, (2000). *Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: diagnóstico de necesidades de comunicación*. Lima: Pathfinder International, USAID; 2002.
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción e los servicios*. Lecturas: Educación física y deportes.
- Neciosup, O. (2019). *El análisis de puestos y la calidad asistencial percibida por el*

*paciente en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2018* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5001>

- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. MacGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Sihuín, E., Gómez, O., & Vladimiro, I. (2015). Satisfaction of hospitalized. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 32(2), 299–302. [https://www.researchgate.net/publication/281513840\\_Satisfaction\\_of\\_hospitalized\\_patients\\_in\\_a\\_hospital\\_in\\_Apurimac\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/281513840_Satisfaction_of_hospitalized_patients_in_a_hospital_in_Apurimac_Peru)
- Staton, W., Etzel, M., Walker, B., Carranza, A., & Ortiz, M. (2007). *Fundamentos de marketing*. McGraw-Hill Interamericana.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015* [Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>
- Tobar, F. (2011). *¿Qué aprendimos de las Reformas de Salud? Evidencias de la experiencia internacional y propuestas para Argentina*.
- Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (3a. ed.). ECOE Ediciones.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio*. ECOE Ediciones.
- Velasco, A., & Quiroa, Y. (2017). *Servicio al usuario en clínicas médicas del municipio de Malacatán, San Marcos*.
- Vilcapaza, C. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016*. Universidad Peruana Unión.

## **ANEXOS**

### Anexo: 01 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad de atención	Es el auténtico control a través del proceso que desarrolla un servicio para que este sea, útil, accesible, equitativo para el usuario (Ishikawa, 2009).	Se medirá a través de instrumentos de evaluación de las dimensiones de la gestión de calidad de atención con la que se presta el servicio de salud, que tendrá niveles alto, medio y bajo.	Oportunidad Accesibilidad Seguridad Respeto al usuario Información completa Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativa de solución.</li> <li>• Contacto directo.</li> <li>• Ofrece información.</li> <li>• Trato del personal.</li> <li>• Acceso a medios de comunicación.</li> <li>• Atención a reclamos.</li> <li>• Resolución de quejas.</li> <li>• Respeto de derechos y deberes.</li> <li>• Responde a la necesidad.</li> <li>• Solución de problema.</li> <li>• Satisfacer necesidades.</li> <li>• Compromiso con la atención.</li> <li>• Brindan información clara.</li> <li>• Trata humanizado.</li> <li>• Competencias en la atención.</li> <li>• Trabajo articulado.</li> <li>• Disposición a la atención.</li> <li>• Confort en la atención.</li> </ul>	Ordinal

Satisfacción de los usuarios	La percepción y expectativa que tienen los usuarios respecto a los servicios y productos recibidos de la entidad (Ministerio de Salud, 2014)	La Satisfacción del Usuario Externo se medirá mediante la aplicación del cuestionario con el método de validación de escala de Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de manera clara.</li> <li>• Horario programado.</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeta programación.</li> <li>• Disponibilidad de HCL.</li> <li>• Citas disponibles.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en admisión.</li> <li>• Atención en laboratorio.</li> <li>• Atención en imaginología.</li> <li>• Atención en farmacia.</li> <li>• Respuesta a duda.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad en la atención.</li> <li>• Tiempo en atención.</li> <li>• Atención al motivo de consulta.</li> <li>• Examen completo.</li> <li>• Inspira confianza.</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés en el problema.</li> <li>• Explicación del médico.</li> <li>• Explicación de procedimiento.</li> <li>• Explicación de tratamiento.</li> <li>• Atención amable.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal para informar.</li> <li>• Ambientes limpios.</li> <li>• Señaléticas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado.</li> <li>• Consultorio confortable.</li> </ul>	

## Anexo: 02 Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Tocache II-12020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención de los usuarios externos del Hospital Tocache II-12020?  ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Tocache II-12020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención con satisfacción del usuario externo del Hospital Tocache II -1 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de la calidad de atención de los usuarios externos del Hospital Tocache II-12020.  Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Tocache II-12020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: Existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo en los servicios del Hospital Tocache II-1, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> H1: El nivel de la calidad de atención de los usuarios externos del Hospital Tocache II-1 es regular.  H2: El nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Tocache II-1 es regular.</p>	<p><b>Técnica</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<p>Estudio no experimental, con diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --&gt; r     V2 --&gt; r             </pre> </div> <p>V1: Gestión de la calidad de atención V2: Satisfacción de usuarios</p>	<p><b>Población:</b> Usuarios del Hospital II-1 de Tocache, que son 8806 atendidos en el mes de febrero del 2020 en el servicio de consultorio externo.</p> <p><b>Muestra</b> 239 usuarios atendidos en el mes de febrero del 2020 en el servicio de consultorio externo del Hospital Tocache II -1.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		<b>Calidad de atención</b>	Oportunidad
			Accesibilidad
			Seguridad
			Respeto al usuario
			Información completa
			Competencia profesional
		<b>Satisfacción de los usuarios externos</b>	Fiabilidad
			Capacidad de respuesta
			Seguridad
Empatía			
		Aspectos tangibles	

## Anexo: 03 Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión de calidad de atención

#### Introducción:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta de evaluación Gestión de calidad de atención, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado "Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-12020". Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

#### Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la respuesta que más se adecúe a su realidad de cómo fue tratado (a) durante su atención en el hospital II-1 Tocache.

#### I. Datos generales

<b>1. Edad</b> a) 18 a 25 años b) 26 a 33 años c) 34 a 41 años d) 42 a 49 años e) 50 a más años	<b>2. Grado de Instrucción</b> a) Primaria b) Secundaria c) Técnico incompleto d) Técnico completo e) Superior Univ. Incomp. f) Superior Univ. Comp.	<b>4. Genero</b> a) Masculino b) Femenino
		<b>5. Estado civil</b> a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Conviviente d) Viudo (a)

Nota: Observando la numeración en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al valor que tiene para usted cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una "X".

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

#### II.- Datos específicos:

N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
<b>Respeto al usuario</b>						
1	Los profesionales del Hospital Tocache II-1 se preocupa por solucionar mis problemas de salud					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mi problema de salud.					

<b>Oportunidad</b>					
4	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.				
5	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención				
6	El personal del Hospital Tocache II-1 se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.				
<b>Competencia profesional</b>					
7	Cuando requiero atención en más de un servicio, percibo que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad				
7	Todos los profesionales del servicio se comprometen en brindarme la calidad de atención que requiero				
9	Me siento muy conforme con el trato de los profesionales que me han atendido.				
<b>Información completa</b>					
10	Los profesionales me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad				
11	Mi siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido.				
12	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención requerida				
<b>Accesibilidad</b>					
13	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido				
14	En el Hospital Tocache II-1 he encontrado oficina de información y buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención				
15	En el Hospital Tocache II-1, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo				
<b>Seguridad</b>					
16	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario				
17	Puedo señalar que en el servicio del Hospital Tocache II-1, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario				

18	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Hospital Tocache II-1 satisface mis necesidades de salud.					
----	---	--	--	--	--	--

*Fuente; MINSA (2000), Calidad de atención*

## Anexo: 04 Cuestionario: Satisfacción de los usuarios

**Nombre del encuestador:**

**Establecimiento de Salud:**

**Fecha:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **Hora de inicio:** \_\_\_\_\_ **Hora final:** \_\_\_\_\_

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción percibida acerca del servicio recibido en consultoría externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su colaboración.

### Datos generales del encuestado:

1. Condición del encuestado: Usuario (a) [ ] Acompañante [ ] (Marque con un aspa)
2. Edad del encuestado en años: \_\_\_\_\_ Sexo: M [ ] Femenino [ ] (Marque con un aspa)
3. Nivel de estudios (marque con un aspa)
  - a. Analfabeto
  - b. Primaria
  - c. Secundaria
  - d. Superior técnico
  - e. Superior universitario
4. Tipo de seguro por el cual se atiende: (marque con un aspa)
  - a. SIS
  - b. SOAT
  - c. Ninguno
  - d. Otro
5. Tipo de usuario: (marque con un aspa)
  - a. Nuevo
  - b. Continuator
6. Especialidad/servicio donde fue atendido:

Nota: Observando la numeración en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al valor que tiene para usted cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una "X".

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Algo en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

N°	Criterios a evaluar	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
<b>1</b>	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?					

2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de su llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	¿La respuesta a dudas y reclamos fue rápida?					
<b>Seguridad</b>						
11	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
14	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
15	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
<b>Empatía</b>						
16	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
<b>Aspectos Tangibles</b>						
21	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
22	¿La sala de espera se encontró limpio y ordenado?					
23	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
24	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	¿El ambiente del consultorio ha sido limpio y cómodo?					

Fuente; MINSA (2000), Satisfacción de usuario

## Anexo: 05 Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención.  
 Autor del instrumento : Br. Atachagua Matias, Carmen Edith.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de atención, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
**Dr. José Manuel Delgado Bardales**  
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario.  
 Autor del instrumento : Br. Atachagua Matias, Carmen Edith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Imagen institucional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Imagen institucional</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Imagen institucional</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Imagen institucional</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
 Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Gestión y Políticas Públicas.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario.  
 Autor del instrumento : Br. Atachagua Matias, Carmen Edith.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Gestión y Políticas Públicas.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención.  
 Autor del instrumento : Br. Atachagua Matias, Carmen Edith.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de atención, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Vásquez Alva, Wilder  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Gestión De Los Servicios de Salud.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de atención.  
 Autor del instrumento : Br. Atachagua Matías, Carmen Edith.

**V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
 -----  

 Obsta. Mg. Wilder Vásquez Alva  
 COP. 13331

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto :  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Gestión De Los Servicios de Salud.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del Usuario.  
 Autor del instrumento : Br. Atachagua Matias, Carmen Edith.

**V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Imagen institucional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Imagen institucional</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Imagen institucional</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Imagen institucional</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

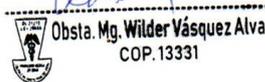
**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Tarapoto, 13 de febrero de 2020.

  
  
**Obsta. Mg. Wilder Vásquez Alva**  
 COP. 13331

## Anexo: 06 Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCION REGIONAL DE SALUD SAN MARTIN

**HOSPITAL II - 1 TOCACHE**

“Año de la Universalización de la salud”.



Tocache, 20 de Febrero del 2019.

**OFICIO N.º 164– 2020 – HT - D.**

Señora:  
**CARMEN ATACHAGUA MATIAS**  
**TOCACHE.**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE ENCUESTA**

REFERENCIA: solicitud

Es grato dirigirme a usted, Para saludarle cordialmente a nombre del **HOSPITAL II- 1 TOCACHE** y al mismo tiempo, de acuerdo a lo solicitado en el documento **AUTORIZO** realizar el Proyecto de Investigación sobre la cantidad de Usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia durante los meses Enero y Febrero 2020. con la finalidad de tomar muestra de la población para su respectiva encuesta.

Sin otro particular, me suscribo de usted, no sin antes indicar las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
Dirección Sub Regional de Salud Alto Huallaga  
*[Signature]*  
Dr. Juan Carlos Valazco Silva  
DIRECTOR  
Hospital II - 1 Tocache

JCVS/mvpc.  
C.C. Archivo

## Anexo: 07 Base de datos

Gestión de la calidad										Satisfacción del usuario									
N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor	N°	Valor
1	22	51	46	101	42	151	56	201	64	1	33	51	54	101	48	151	81	201	102
2	23	52	39	102	43	152	55	202	69	2	35	52	51	102	49	152	76	202	89
3	24	53	35	103	37	153	53	203	65	3	35	53	50	103	46	153	78	203	90
4	22	54	36	104	38	154	56	204	65	4	43	54	54	104	54	154	73	204	96
5	19	55	35	105	35	155	55	205	62	5	42	55	57	105	51	155	70	205	93
6	29	56	39	106	36	156	54	206	69	6	38	56	58	106	56	156	72	206	98
7	24	57	40	107	35	157	53	207	63	7	29	57	59	107	54	157	75	207	99
8	25	58	42	108	35	158	56	208	68	8	27	58	50	108	59	158	76	208	100
9	27	59	35	109	37	159	55	209	62	9	44	59	56	109	58	159	70	209	97
10	30	60	38	110	38	160	52	210	66	10	40	60	65	110	52	160	76	210	96
11	24	61	38	111	43	161	58	211	67	11	32	61	64	111	56	161	75	211	99
12	27	62	37	112	42	162	59	212	65	12	39	62	53	112	60	162	72	212	91
13	29	63	28	113	36	163	54	213	63	13	37	63	49	113	59	163	71	213	92
14	30	64	36	114	38	164	58	214	62	14	31	64	49	114	54	164	79	214	90
15	31	65	44	115	37	165	59	215	66	15	36	65	47	115	53	165	80	215	89
16	25	66	43	116	38	166	56	216	68	16	43	66	54	116	57	166	82	216	91
17	26	67	40	117	36	167	54	217	87	17	41	67	57	117	56	167	83	217	93
18	24	68	43	118	43	168	54	218	89	18	40	68	54	118	53	168	78	218	96
19	22	69	40	119	45	169	53	219	89	19	43	69	52	119	56	169	76	219	110
20	23	70	39	120	43	170	52	220	90	20	32	70	59	120	55	170	73	220	121
21	21	71	38	121	44	171	50	221	87	21	33	71	62	121	59	171	71	221	121
22	25	72	39	122	38	172	56	222	85	22	38	72	60	122	51	172	70	222	109
23	27	73	40	123	37	173	54	223	83	23	39	73	59	123	52	173	78	223	110
24	28	74	41	124	37	174	56	224	81	24	32	74	55	124	57	174	76	224	112
25	23	75	44	125	34	175	58	225	86	25	31	75	54	125	59	175	73	225	116
26	21	76	43	126	52	176	59	226	84	26	30	76	59	126	54	176	71	226	112
27	24	77	40	127	55	177	58	227	89	27	45	77	51	127	68	177	70	227	115
28	22	78	38	128	54	178	54	228	83	28	44	78	54	128	76	178	76	228	116
29	23	79	38	129	56	179	56	229	87	29	43	79	57	129	78	179	73	229	111
30	21	80	37	130	58	180	50	230	84	30	42	80	52	130	73	180	78	230	123
31	29	81	39	131	59	181	52	231	87	31	40	81	57	131	83	181	76	231	123
32	22	82	40	132	55	182	53	232	88	32	41	82	52	132	82	182	70	232	110
33	22	83	41	133	53	183	55	233	89	33	42	83	59	133	80	183	73	233	110
34	21	84	42	134	54	184	56	234	85	34	39	84	60	134	69	184	75	234	113
35	20	85	43	135	55	185	56	235	83	35	37	85	54	135	76	185	77	235	120
36	26	86	42	136	56	186	55	236	89	36	38	86	52	136	73	186	76	236	119
37	27	87	38	137	57	187	68	237	83	37	39	87	54	137	79	187	70	237	110
38	24	88	38	138	58	188	65	238	81	38	32	88	57	138	78	188	79	238	113
39	23	89	36	139	50	189	67	239	87	39	33	89	53	139	76	189	77	239	112
40	30	90	37	140	54	190	68	240		40	41	90	55	140	79	190	87	240	
41	30	91	33	141	53	191	65	241		41	40	91	59	141	82	191	88	241	
42	28	92	35	142	52	192	64	242		42	35	92	60	142	76	192	89	242	

43	26	93	34	143	56	193	65	243		43	36	93	54	143	77	193	98	243	
44	35	94	38	144	54	194	68	244		44	35	94	52	144	75	194	99	244	
45	43	95	36	145	57	195	69	245		45	30	95	53	145	71	195	96	245	
46	44	96	39	146	58	196	70	246		46	32	96	57	146	79	196	90	246	
47	37	97	40	147	55	197	65	247		47	38	97	58	147	74	197	93	247	
48	38	98	40	148	54	198	68	248		48	50	98	51	148	78	198	94	248	
49	44	99	39	149	53	199	65	249		49	54	99	54	149	82	199	99	249	
50	43	100	40	150	52	200	62	250		50	56	100	54	150	80	200	100	250	