



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario de un consultorio externo
de un hospital público de Lima, 2018

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

AUTORA:

Torres Granados, Ivette Bertha (ORCID: 0000-0002-2471-2120)

ASESOR:

Dr. Prado Lopez, Hugo (ORCID: 0000-0003-4010-3517)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y esposo, quienes son mi soporte que me impulsan a seguir adelante a pesar de algunas adversidades.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por acompañarme en todo momento y brindarme las fuerzas para seguir adelante, a mi familia por estar siempre presente brindándome todo el apoyo, comprensión, y amor para seguir superándome. Agradecida con cada uno de los Miembros del jurado; a mis compañeros de estudio que me impulsaron a seguir y amigos que en todo momento me han apoyado y motivado incondicionalmente. Finalmente, mi reconocimiento general a todas aquellas personas que de una u otra forma cooperaron en la realización de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias de Calidad de atención.....	22
Tabla 2 Frecuencias de la dimensión confiabilidad.....	23
Tabla 3 Frecuencias de la dimensión tangibilidad	24
Tabla 4 Frecuencias de la dimensión seguridad.....	25
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión empatía	26
Tabla 6 Frecuencias de la satisfacción del usuario de consultorio externo.....	27
Tabla 7 Prueba de Normalidad K-S	28
Tabla 8 V1: Calidad de atención*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	29
Tabla 9 D1: Confiabilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	30
Tabla 10 D2: Tangibilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	31
Tabla 11 D3: Seguridad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	32
Tabla 12 D4: Empatía*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	34
Tabla 13 Correlaciones entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo	35
Tabla 14 Correlaciones entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo	36
Tabla 15 Correlaciones entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo	37
Tabla 16 Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consultorio externo	37
Tabla 17 Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del usuario de consultorio externo	38

Índice de Figuras

Figura 1: Calidad de atención.....	22
Figura 2: Confiabilidad	23
Figura 3: Tangibilidad.....	24
Figura 4: Seguridad.....	25
Figura 5: Empatía.....	26
Figura 6: Satisfacción del usuario de consultorio externo.....	27
Figura 7: V1: Calidad de atención*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	29
Figura 8: D1: Confiabilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	30
Figura 9: D2: Tangibilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	31
Figura 10: D3: Seguridad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	33
Figura 11: D4: Empatía*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada	34

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima-2018 Estudio que responde a enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal; población de estudio fue constituida por usuarios de consultorio externo en un total de 700 semanal, se tomó una muestra significativa de 248 usuarios a través del muestreo probabilístico al 95%. Para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica “encuesta” con instrumentos validados en investigaciones anteriores; y por medio del rigor científico del Alfa de Cronbach evidenciaron una fiabilidad de 0,933 para la primera variable (calidad de atención) y 0,859 para la segunda variable (satisfacción del usuario de consultorio externo).

Los resultados evidenciaron que la calidad de atención en un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán) es para el 30,2%, “regular”, para el 59,7%, “cuidada” y para el 10,1%, “muy cuidada”. En cuanto a la satisfacción del usuario de consultorio externo en la misma tabla y figura se observa que para el 10,1%, es “regular”, para el 69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”. Las conclusiones han determinado una Correlación de Spearman positiva moderada y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.580^{**}$); entre las variables de estudio, siendo el Rho de $0,580^{**}$, confirmando a mayor calidad de atención, mayor satisfacción del usuario de consultorio externo.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario externo, tangibilidad, empatía.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the outpatient clinic of a Public Hospital in Lima, 2018. Study that responds to a quantitative approach, correlational descriptive type, non-experimental cross-sectional design; The study population consisted of outpatient clinic users in a total of 700 weekly, a significant sample of 248 users was taken through probabilistic sampling at 95%. For the collection of data of the two variables, the "survey" technique was used with instruments validated in previous investigations; and through the scientific rigor of Cronbach's Alpha, they showed a reliability of 0.933 for the first variable (quality of care) and 0.859 for the second variable (satisfaction of the outpatient clinic user).

The results showed that the quality of care of the outpatient clinic of a Public Hospital in Lima, 2018 is "regular" for 30.2%, "careful" for 59.7%, and "very good" for 10.1%. "careful." Regarding the satisfaction of the outpatient clinic user, in the same table and figure, it is observed that for 10.1%, it is "regular", for 69.8%, "satisfied" and for 20.2%, " very satisfied". The conclusions have determined a moderate positive Spearman Correlation and it is statistically significant ($Rho = 0.580^{**}$); among the study variables, with the Rho being 0.580^{**} , confirming the higher the quality of care, the higher the satisfaction of the outpatient user.

Keywords: Quality of care, external user satisfaction, tangibility, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad como el uso eficiente riesgos mínimos para el usuario, con una influencia positiva. Según sondeo en opinión “Cómo Vamos 2012”, menciona que la población en un (44.9%) tiene problemas con la atención en salud es el mal servicio. No hay una adecuada satisfacción del paciente porque al compararse las expectativas y el servicio, existe una brecha muy grande.

La calidad de atención (CA) y satisfacción del usuario externo (SUE) que acude a Hospital Público de Lima, por parte enfermería y se han emitido unificar criterios para cuidar al usuario de salud humana. En este sentido, es importante para enfermería conocer la percepción externa que percibe sobre el servicio, a fin de otorgar una adecuada imagen del profesional y de la institución. Para lograr la excelencia en la atención brindada, el personal debe brindar una atención oportuna, eficaz y segura, viendo así a la persona un ser holístico, orientarlo educarlo.

Sobre lo que recibe el paciente al margen de lo asistencial, también se busca que el profesional debe estar capacitado en otros procesos de la atención que debe brindar a su paciente, obteniendo una buena aceptación de su paciente, en el país, los usuarios externos manifiestan poca satisfacción al ser atendido de manera interna o externa.

El estudio surge a raíz de que a primeras horas de la mañana se observa a usuarios abrigados con frazadas argumentando que hacen colas desde muy temprano, para poder ser atendidos, así como a pacientes nuevos y en la oficina del SIS para su atención respectiva a partir de las 7.30am.

A pesar de llegar muy temprano no son atendidos el mismo día como pacientes nuevos, les otorgan citas para ser atendidos otro día. Mostrando disconformidad, niveles de estrés, preocupaciones generando insatisfacción incluso alteraciones, teniendo en cuenta que son pacientes y vienen en búsqueda de ayuda.

Haciendo un análisis de la importancia que tiene para el profesional de salud y la institución, que brinda a los que acuden a consultorios externos en hospital público de Lima-Perú. Como objetivo general se determinó la asociación de la (CA) y (SUE) de un Hospital Público de Lima - 2018.

La primera variable de estudio fue: CA, con sus dimensiones: confiabilidad, Tangibilidad, seguridad, empatía; y la segunda variable (SUE) con la información dimensional respectiva.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre el entorno nacional, Rosales (2017), su objetivo analizar la CA de la enfermería y la SUE. Se mostraron resultados de existencia de relación de las variables analizadas en el adulto mayor.

Así mismo Ramírez (2016) los resultados mostraron asociación positiva entre variables, considerando al mejor servicio otorgado, crece en el paciente una satisfacción.

Por otra parte, el estudio de Diaz (2014), determinó SUE sobre la CA de salud, llegando a concluir el usuario externo no percibe buena atención que recibió del personal de salud. Hay poca satisfacción entre los diferentes grupos etarios.

A nivel Internacional Maggi (2018), desarrolló un estudio sobre las variables CA y SUE, los resultados mostraron que existe insatisfacción del paciente, sobre las capacidades de respuesta hubo una satisfacción parcial la expectativa y percepción obtuvo bajo valor.

Por otro lado, Bernal (2018) analizó la CA, y la SUE que utilizan hospital público-HP del estado. Los resultados indicaron relación positiva entre CA y SUE, se buscará la mejora continua en la administración del servicio.

Vásquez (2016) Determinó la atención médica del primer nivel, para medir la SUE, concluye que la CA recibida en el servicio es mejor para todos los derechohabientes encuestados.

Finalmente, Sánchez (2013), en la investigación se determinó el grado SUE de consulta externa. Los resultados otorgan que se encontró el tiempo de espera para ser atendido no genera satisfacción, pero a mayor tiempo de consulta se observa una mayor satisfacción.

En el marco de las teorías relacionada con la calidad de atención, Ramírez (2010) al respecto señaló que la CA, no solo que sea bonito la calidad de atención que le va a dar el médico, sino la calidez en la atención, el entorno que los ambientes sean adecuados, cálidos, que se les

proporcione los medicamentos en forma oportuna y adecuada, todo ello hace un conjunto de cosas que hace la calidad. En el tema de calidad de atención es bueno escuchar a los que reciben la atención Ramírez (2010) requiere de profesionales de la salud que realicen un buen trabajo de salud humana, tal es así que generen confianza en el paciente.

En este contexto, Tigani (2006) es medible la satisfacción de una necesidad, sobre cosas tangibles comparadas con un ideal. Revisa las percepciones de clientes, donde la fidelidad se dará por la superación de la expectativa. En cuanto a la calidad total de servicio, el mismo explicó que la competencialidad, responsabilización, compromiso, ser excelente y ser mejor son características que generan valor en el cliente.

La Calidad de Servicio – CS permite satisfacer la necesidad de un usuario, tangible o intangible, con capacidad de satisfacer las necesidades del cliente. (Aiteco Consultores, 2016), puede mejorarse con el compromiso total de la organización; por ello es importante hacer un seguimiento permanente, en bien del usuario externo.

El Servicio Nacional de Adiestramiento en el Trabajo Industrial (SENATI) al respecto, consideró los siguientes aspectos: Elementos tangibles: relacionados con aspectos físicos de la empresa, imagen del personal: estructurados de manera eficiente. Cumplimiento de promesas: compromisos pactados. Actitud de servicio: buen manejo de acciones en el servicio.

Vargas y Aldana de la Vega (2011) un facilitador de procesos de calidad, es un libro titulado Calidad y Servicio, Concepto y Herramienta, donde los servicios existen de manera clara por la calidad experimentada. como una dimensión a utilizar. El gran impulso posterior a la gran guerra quería ser un elemento competitivo que debía ir más allá del diseño perfecto y satisfacer las necesidades del cliente. Antes de entregar el producto, asegúrese de que la calidad no sea solo el foco del departamento de producción, sino la responsabilidad de toda la organización. Se puede

argumentar que la calidad es adoptada por muchas organizaciones públicas y privadas.

El MINSA (2011) consideró lo siguiente: El alcance en instituciones de salud y los servicios del proceso de atención consideran una perspectiva técnica y humana, consiguen beneficios de salud. Respecto al control de calidad argumentó: Establecer y aplicar una política de calidad es un componente del control institucional: Plan de Propósito y Responsabilidad: Aseguramiento y Mejoramiento de la Calidad. Se señaló que una metodología que significa el desarrollo de procesos permanentes y paso a paso en toda la organización de salud: Basados en Herramientas de Garantía de Calidad: Cerrando Brechas Existentes: Una organización de excelencia que logra actividades más competitivas.

Tigani (2006), consideró dimensiones para la calidad en el servicio, es un buen indicador es la capacidad de respuesta de atención a la primera llamada del usuario que acude por alguna dolencia al hospital, que cuando se resuelve positivamente les da una satisfacción y confianza de la atención recibida.

Accesibilidad: Es tener acceso a las necesidades básicas de atención. La atención en los establecimientos salud deben ser accesibles a toda la población, sin ser discriminados, deben existir las condiciones para el acceso físico, accesible económicamente y se pueda lograr una atención efectiva.

Amabilidad: El objetivo es crear la capacidad de mostrar afecto a los clientes externos. Se debe respetar la sensibilidad de las personas, ya que a menudo son muy vulnerables a nuestro trato. Cuando se trata de cultivar, quejarse y tratar con clientes frustrados, sin importar a quién sirva, no puede superar la actitud simétrica o maliciosa de ser amigable.

Credibilidad: Debe tomarse en cuenta que la credibilidad, resulta ser una condición fundamental a observar por parte de los profesionales de la salud, ya que sin la disposición de la misma será muy difícil que el usuario crea en la Institución.

Comprensión: Se esfuerza por entender lo que significan nuestros servicios para nuestros clientes. Para el técnico que repara el refrigerador, el servicio puede significar cambiar el termostato, pero para el cliente significa reparar algo que afecta la dieta de la familia. La finalidad del profesional sanitario es asegurar que la atención recibida por el usuario externo sea satisfactoria.

Arias (2013) señala no solo un estándar, sino existen algunas características del servicio que son inseparables del enfoque de mejora de la calidad, como la imposibilidad de ahorrar. La velocidad de respuesta se está convirtiendo en una característica básica de calidad. Cuando surge la demanda de servicios, la heterogeneidad se asocia al trato personalizado, la atención de cada usuario necesita ser personalizada, la estandarización del servicio es difícil y por lo tanto un nivel uniforme de calidad es difícil, es necesario predecir lo que sucederá.

En cuanto a la SUE, el Ministerio de Salud (MINSU, 2011) informó los agentes de salud generan una expectativa y ocasionan una percepción del servicio. Gómez, Del Río, Manrique, Rodríguez, Fernández (2012) han demostrado que este hospital en Perú utilizó la metodología de medición en satisfacción en el hospital respecto al paciente.

Garza y Medina (citado en 2008, Rodríguez y Muñoz, 2017) encontraron que la satisfacción del usuario tanto en básica asistencia como profesional, la satisfacción del paciente con cuatro aspectos de los servicios médicos (competencia técnico médico, condiciones técnicas físicas). definirse como reconocimiento, Orientación y nivel de información, y finalmente el ambiente sociocultural de la organización.

Herrería y Rueda (citado en 2011, Rodríguez y Muñoz, 2017) son de carácter multidimensional, por lo que la satisfacción del usuario es una de las características más relevantes CA y es adecuada para la formulación de una política de salud saludable. Por ello, en los últimos años se han implantado nuevos protocolos destinados a proporcionar una atención continuada y de calidad a los pacientes en colaboración con otros servicios.

Para, Rodríguez y Muñoz (2017) los factores que crean absentismos en el consultorio externo son: Factores personales que pueden afectar la satisfacción del paciente, como la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel económico, la nacionalidad, etc. Otros factores de carácter contextual son la empatía del experto, los tiempos de espera, las tareas administrativas o las derivaciones de enfermería, que pueden llegar a sobrecargar el sistema sanitario.

Según Seclén y Darras (2005), existen factores que generan satisfacción en el servicio de la salud como: demografía, estado marital, social, educativo y participación.

En cuanto al tipo de usuarios o clientes externos, añadió: usuarios satisfechos e insatisfechos. En la atención, los satisfechos superaron sus expectativas aquellos que percibieron el servicio de manera positiva y los insatisfechos lo perciben por debajo de sus expectativas. La OMS (2002) hace alusión a la satisfacción en percepción del usuario externo como el resultado final de sus requerimientos, es decir, si logró ser atendido y cómo lo fue. Por su parte, Seclén y Darras (2005,) señalaron: Los problemas de satisfacción de los usuarios son un verdadero desafío para los gestores y planificadores sanitarios y de salud pública.

Áreas que comprende la SUE es una comparación de los servicios que se consideran relevantes en al menos cuatro áreas para ayudar a los consumidores bajos a identificarlos. También está relacionado con el comportamiento del paciente y los resultados relacionados con la salud personal. (Seclén y Darras, 2005)

Gestión y satisfacción del usuario externo.

Según, Garzón (2011) la gestión, práctica esencial de gestión y liderazgo en salud, ha sido abordada como un estudio independiente y se practica con orientación médica directa, está orientada al cumplimiento de estándares de excelencia para lograr la satisfacción del usuario externo, Arbeláez y Mendoza (2017) Por su parte, Cabello y Chirinos (2012) Tenga en cuenta que la gestión relacionada con la satisfacción del usuario señala:

Uno de los pilares de la gestión es la satisfacción del usuario, la cual se considera un indicador global de un determinado juicio subjetivo sobre un servicio médico o asistencial a través del dispositivo SERVQUAL. Esto le permite conocer sus expectativas y percepciones. Y al director de salud a elaborar planes, programas o proyectos para mejorar su gestión. Por lo general, los factores que crean satisfacción son la insatisfacción con los aspectos de certeza y receptividad del comportamiento del médico. (Arbeláez y Mendoza, 2017)

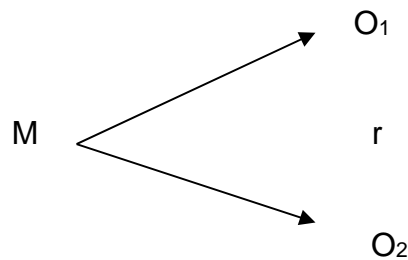
De igual forma, el Ministerio de Salud Pública de Ecuador (2013) señala: Al establecer una relación de satisfacción o insatisfacción con la gestión, se pueden orientar políticas, resolver necesidades y problemas de manera que cumpla con las expectativas, y asegure el apoyo público, la confianza en sí mismo. (Arbeláez y Mendoza, 2017)

Dimensiones de la satisfacción del cliente o usuario externo. Ramírez (2016) en base a los estudios del MINSA, Hiza (2012) y Dueñas (1998): Dimensión humana, se basa en la prestación eficaz y garantía en el cuidado de salud humana. Dimensión Técnica y científico. Referido a todo a todo el aspecto de infraestructura y recursos de tecnológica. Dimensión entorno: Esta referido a todos los factores inmediatos al usuario como medio cercano como espacio de ventilación, limpieza, calor, luz entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De tipo aplicada. El diseño no experimento, nivel relacional, corte Transeccional, Hernández et al. (2010) indicaron que no manipula la variable y observa fenómeno con ambiente natural.



M = Es la muestra

O₁= Observaciones en CA

O₂= Observaciones en SUE

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Se dará el médico, sino la calidez en la atención, el entorno, que los ambientes sean adecuados, cálidos, que se les proporcione los medicamentos en forma oportuna y adecuada, todo ello hace un conjunto de cosas que hace la calidad. Ramírez (2010).

Definición operacional: la variable

La calidad de atención para medir. Dimensión Confiabilidad con sus indicadores compromiso, sinceridad, servicio, dimensión Tangibilidad con sus indicadores equipamiento tecnológico. Infraestructura, logística. dimensión Seguridad con sus indicadores confianza y seguridad de la gestión. dimensión Empatía con sus indicadores amabilidad, respeto y buen trato con una escala de valores.

Para la operacionalización de esta variable se tuvo en cuenta Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), siempre (4), con una puntuación de: Muy descuidada (42-50), Descuidada (51-58), Regular (59-66), Cuidada (67-74), Muy cuidada (75-82)

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Por su carácter multidimensional, la satisfacción del usuario es una de las características más para la entrega continua. Atención de calidad a los pacientes en conjunto con el resto del servicio. Herrería y Rueda (2011)

La segunda variable. Dimensión Humana con sus indicadores, Cordialidad Respeto del orden de llegada, Interés sobre su consulta, Privacidad durante la atención. Dimensión Técnico-científica con sus indicadores: orientación sobre el proceso de atención, confidencialidad sobre su diagnóstico. Dimensión Entorno con sus indicadores Limpieza, Ventilación adecuada, Iluminación adecuada, Limpieza de los SS.HH., Recolector de desechos sólidos.

Para la operacionalización de esta variable se tuvo en cuenta Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5) con una puntuación de: Muy insatisfecho (57-63) Insatisfecho (64-69) Regular (70-75) Satisfecho (76-81) Muy satisfecho (82-87).

3.3. Población, muestra y muestreo

Compuesta por usuarios de consultorio externo de Hospital Hermilio Valdizán. Carrasco (2009) conjunto todo elemento llamado unidad de análisis. Los criterios de inclusión Todos los usuarios que concurren al consultorio externo, en un total de 700 semanal sin exclusión ninguna.

Referente a la muestra estuvo constituida por los usuarios de un consultorio externo de un Hospital Público de Lima- Perú 2018 en un total de 248 semanal.

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento: Calculo del tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

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

Z = Nivel de confianza=95%. E= Error de estimación.

.n= Tamaño de muestra

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

n= 384.16 (tamaño de la muestra)

La muestra ajustada fue:

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

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = 384.16 * \left(\frac{(700)}{(700 + 384.16)} \right) = \left(\frac{(700)}{(1084.16)} \right)$$

$$n = 384.16 * (0.646) = 248$$

n = 248 usuarios de consultorio externo de un Hospital Público de Lima-Perú 2018.

Muestreo: El muestreo fue probabilístico al 95%; al respecto Behar (2008), por seguridad a fin de no viciar la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a los usuarios, Sánchez et al. (2015) argumentaron que los métodos utilizados para obtener la información necesaria sobre ciertos hechos en relación con el objeto de una determinada investigación. Para el equipamiento se utilizó un cuestionario en escala tipo Likert para ambas variables según dimensiones e indicadores adecuadamente manipulables.

Ficha técnica de la variable Calidad de atención

1. Autor: Verónica Ramírez Saavedra (2016).
2. Autora de ejecución: Ivette Bertha Torres Granados.
3. Año: 2018
4. Tipo de instrumento: Cuestionario.
5. Objetivo: Determinar el nivel de calidad de atención en el consultorio externo de un Hospital Público de Lima Perú 2018.
6. Muestra: 248 usuarios
7. Lugar: Hospital Público de Lima
8. Numero de ítems: 18
9. Aplicación: Directa
10. Tiempo de Aplicación: 30 minutos.

Ficha técnica de la variable Satisfacción del usuario externo

1. Autor: Verónica Ramírez Saavedra (2016). Tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016" en la Universidad César Vallejo.
2. Autora de ejecución: Ivette Bertha Torres Granados
3. Año: 2018
4. Tipo de instrumento: Cuestionario.
5. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el consultorio externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018.
6. Muestra: 248
7. Lugar: Hospital Hermilio Valdizán, Lima.
8. Numero de ítems: 20
9. Aplicación: Directa
10. Tiempo de Aplicación: 30 minutos.

La confiabilidad se estimó mediante el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica. Con un 0,933, siendo muy confiable para la calidad de atención.

3.5. Procedimientos

Fue en el Hospital Público de Lima previa presentación del proyecto de Investigación

De acuerdo Ñaupas (2018), considero que está basado en la creación de instrumento su toma de recopilación y formación de una base de datos.

3.6. Método de análisis de datos.

Se proceso mediante software de estadísticas realizaría análisis de datos cuantitativos. Este programa examina datos, evalúa indicadores al instrumento, analiza pruebas estadísticas hipotéticas (análisis estadístico de inferencia) y procesa los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta el principio de la Autonomía, los participantes aceptaban participar o no. Así mismo el principio de la Beneficencia, en todo momento se trabajó sin discriminación alguna.

IV. RESULTADOS

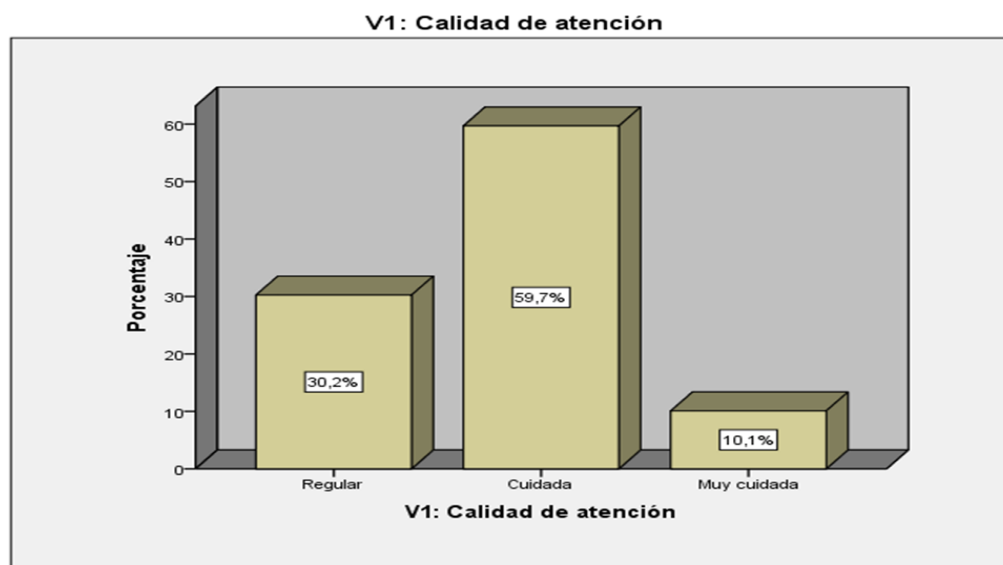
Tabla 1

Frecuencias de Calidad de Atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	75	30,2	30,2	30,2
Cuidada	148	59,7	59,7	89,9
Muy cuidada	25	10,1	10,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Figura 1

Calidad de atención



Los resultados fueron sobre la CA de usuarios de Lima- 2018 (Hermilio Valdizán), presentaron: el 30.2% “regular”, el 59.7% “cuidada” y el 10.1% “muy cuidada”; para el 70% de los usuarios externos la CA es cuidada y muy cuidada; pero para el 30% es regularmente cuidada.

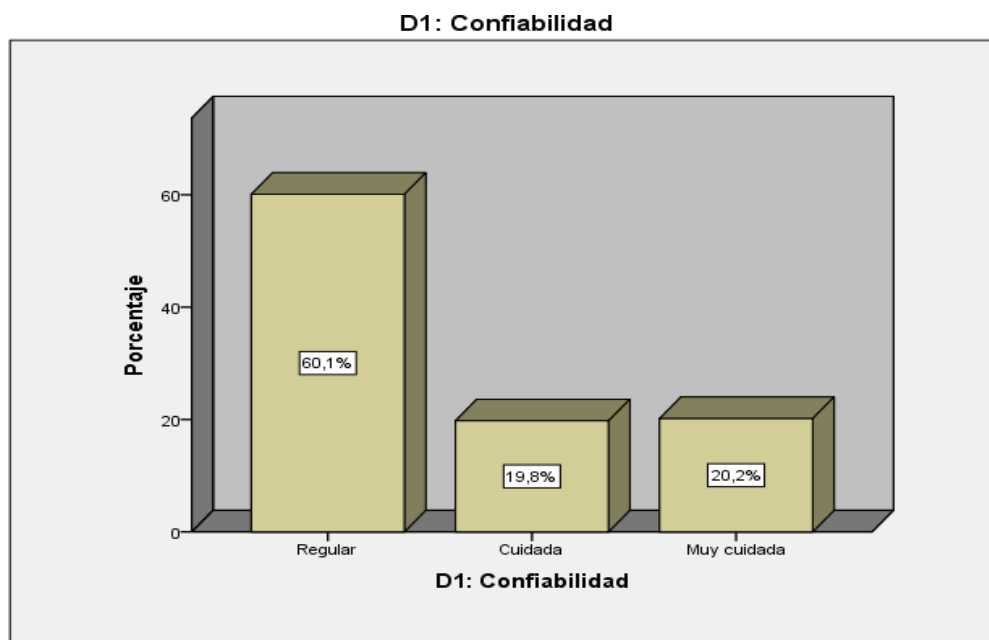
Tabla 2

Frecuencias de la dimensión confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	149	60,1	60,1	60,1
Cuidada	49	19,8	19,8	79,8
Muy cuidada	50	20,2	20,2	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Figura 2

Confiabilidad



Las frecuencias de la dimensión fiabilidad como parte de la CA a los usuarios de consultorio externo de un Hospital público de Lima-2018 (Hospital Hermilio Valdizán), presentaron: el 60.1% “regular”, el 19.8% “cuidada” y el 20.2% “muy cuidada”; para el 40% de los usuarios externos la fiabilidad es cuidada y muy cuidada; pero para el 60% es regularmente cuidada.

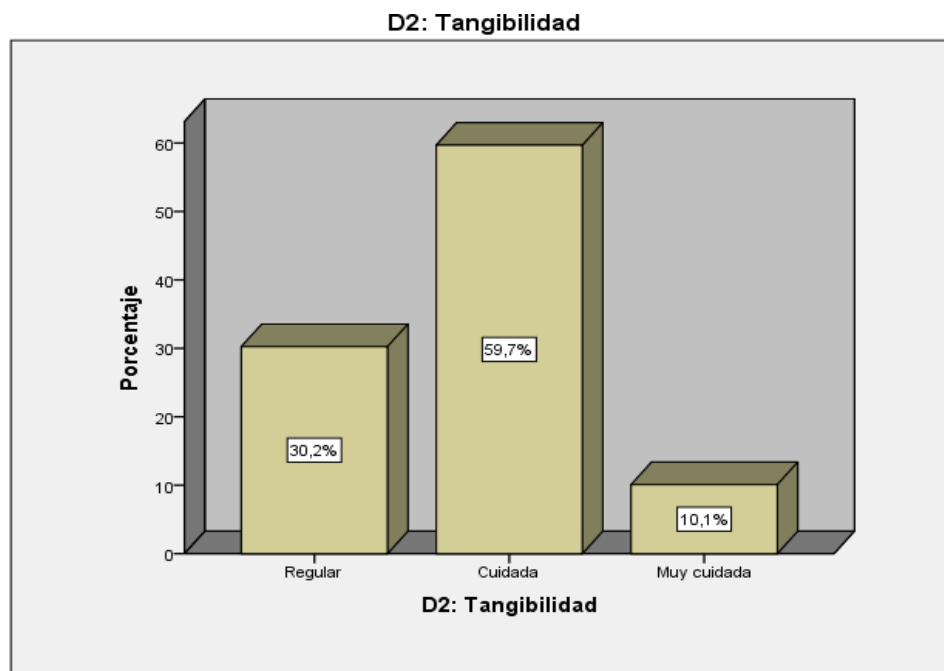
Tabla 3

Frecuencias de la dimensión tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	75	30,2	30,2	30,2
Cuidada	148	59,7	59,7	89,9
Muy cuidada	25	10,1	10,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Figura 3

Tangibilidad



La dimensión tangibilidad como parte de la CA a los usuarios de consultorio externo de un Hospital, presentaron: el 30.2% "regular", el 59.7% "cuidada" y el 10.1% "muy cuidada"; estos resultados hacen notar, que para el 70% de los usuarios externos la tangibilidad es cuidada y muy cuidada; pero para el 30% es regularmente cuidada.

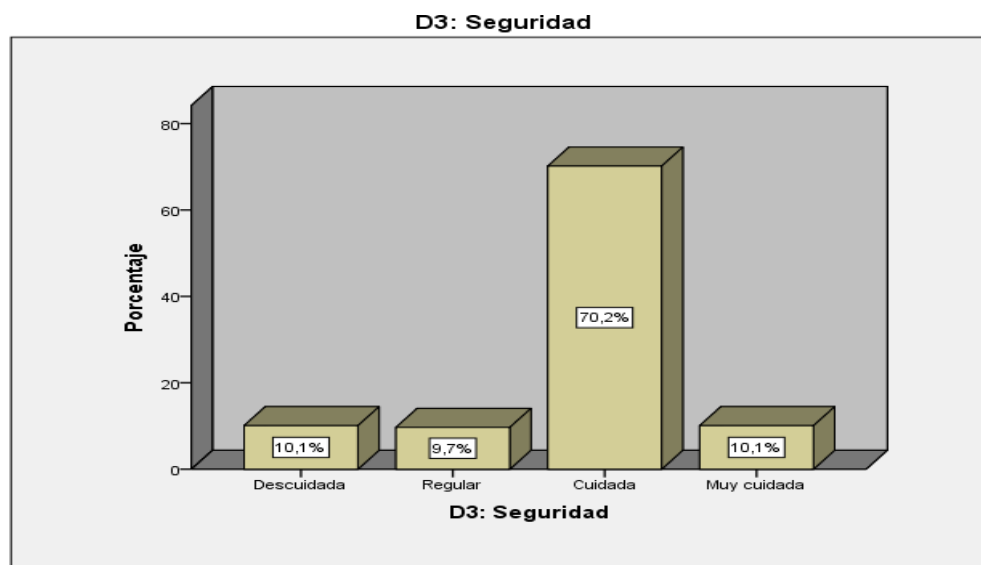
Tabla 4

Frecuencias de la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Descuidada	25	10,1	10,1	10,1
Regular	24	9,7	9,7	19,8
Cuidada	174	70,2	70,2	89,9
Muy cuidada	25	10,1	10,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Figura 4

Seguridad



La dimensión seguridad como parte de la CA a los usuarios de consultorio externo de Hospital Hermilio Valdizán presentaron: el 10.1% “descuidada”, el 9.7% “regular”, el 70.2% “cuidada” y el 10.1% “muy cuidada”, para el 80% de los usuarios externos la seguridad es cuidada y muy cuidada; pero para el 20% es regularmente cuidada.

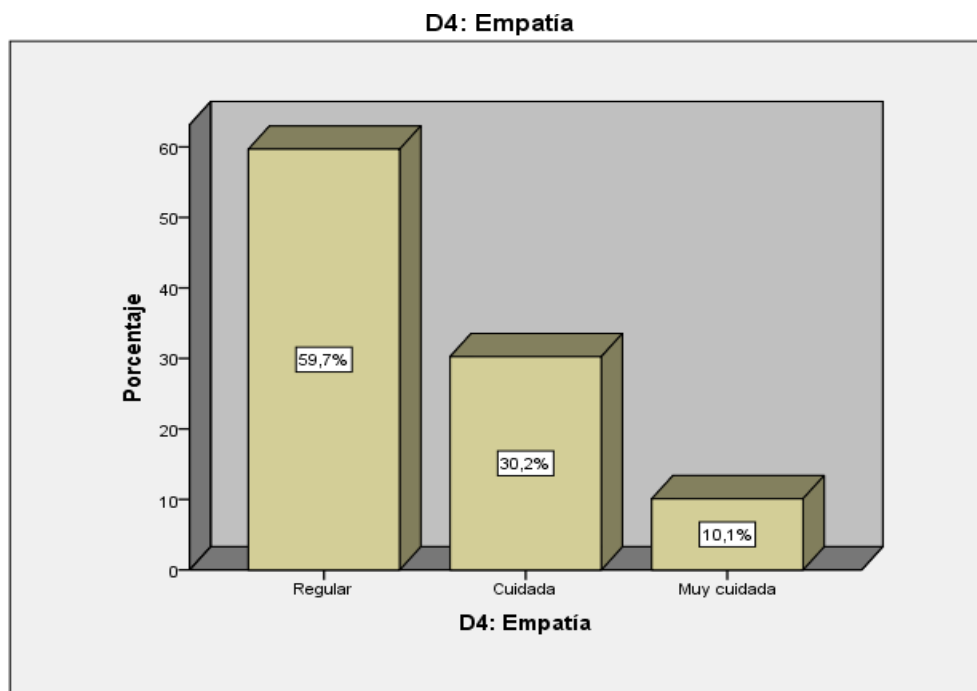
Tabla 5

Frecuencias de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	148	59,7	59,7	59,7
Cuidada	75	30,2	30,2	89,9
Muy cuidada	25	10,1	10,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Figura 5

Empatía



La dimensión empatía como parte de la CA del Hermilio Valdizán presentaron: el 59.7% “regular”, el 30.2% “cuidada” y el 10.1% “muy cuidada”; para el 40% de los usuarios externos la empatía es cuidada y muy cuidada; pero para el 60% es regularmente cuidada.

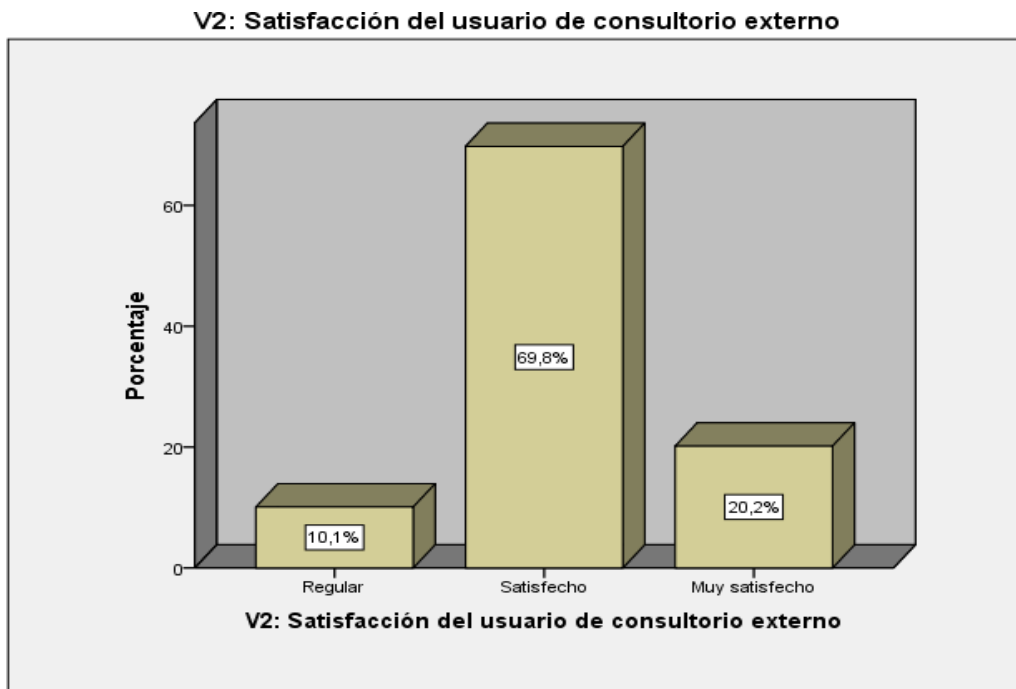
Tabla 6

Frecuencias de la satisfacción del usuario de consultorio externo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	25	10,1	10,1	10,1
Satisfecho	173	69,8	69,8	79,8
Muy satisfecho	50	20,2	20,2	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Figura 6

Satisfacción del usuario de consultorio externo



Satisfacción de los usuarios de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán) presentaron: el 10.1% “regular”, el 69.8% “satisfecho” y el 20.2% “muy satisfecho”; que el 90% de los usuarios externos; están con satisfacción, pero para el 10% es regularmente satisfecho.

Prueba de Normalidad

Ho: Las distribuciones CA y SUE de consultorio externo en la población NO proviene distribución normal.

Ha: Las distribuciones CA y SUE de consultorio externo en la población proviene distribución normal.

Tabla 7

Prueba de Normalidad K-S

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,158	248	,000
Satisfacción del usuario de consultorio externo	,174	248	,000

Se analizó utilizó K-S por el tamaño de muestra; con sig = 0,000 se rechaza la hipótesis nula La distribución de las variables son distintas a la distribución normal; siendo no paramétricas, por tanto, la prueba de hipótesis se realizará con Rho de Spearman.

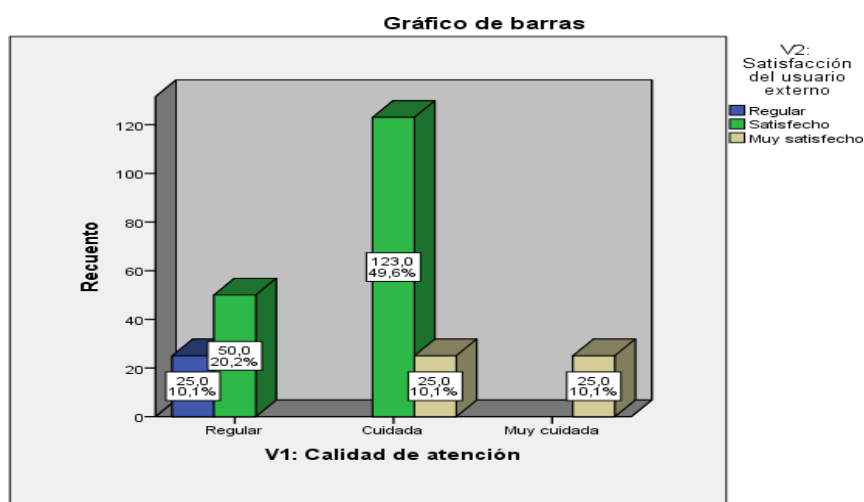
Tabla 8

V1: Calidad de atención*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo
 tabulación cruzada

		V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo			Total	
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho		
V1: Calidad de atención	Regular	Recuento	25	50	0	75
		% del total	10,1%	20,2%	0,0%	30,2%
	Cuidada	Recuento	0	123	25	148
		% del total	0,0%	49,6%	10,1%	59,7%
	Muy cuidada	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	10,1%	10,1%
Total		Recuento	25	173	50	248
		% del total	10,1%	69,8%	20,2%	100,0%

Figura 7

V1: Calidad de atención*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo
 tabulación cruzada



Sobre la satisfacción del usuario de consultorio externo cruzada con la calidad de atención en un Hospital Público de Lima 2018 (Hospital Hermilio Valdizán) el 10,1%, “regular”, para el 69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”; que el 70% de los usuarios de consultorio externo perciben que la calidad de atención está bien cuidada; por lo que el 90% se encontraron satisfechos y muy satisfechos.

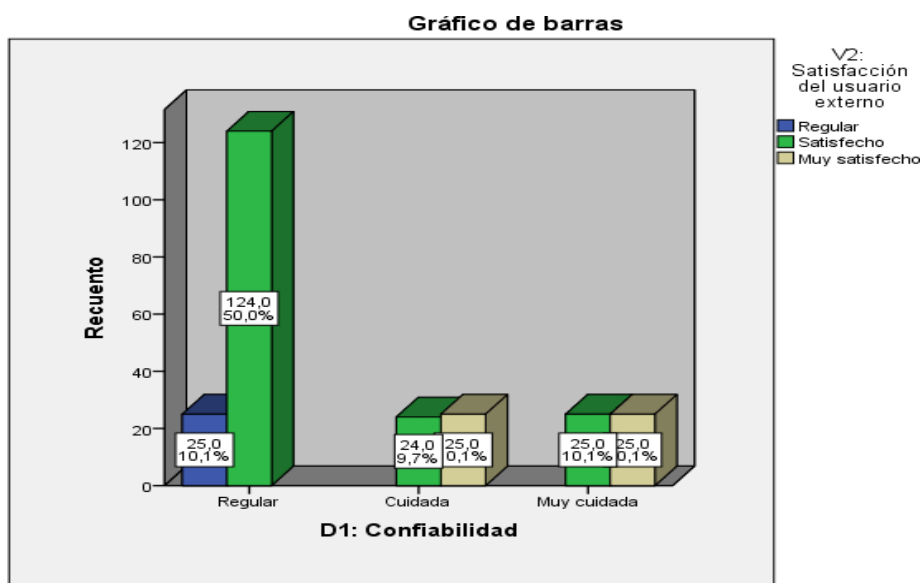
Tabla 9

*D1: Confiabilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*

		V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo			Total	
			Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	
D1: Confiabilidad	Regular	Recuento	25	124	0	149
		% del total	10,1%	50,0%	0,0%	60,1%
	Cuidada	Recuento	0	24	25	49
		% del total	0,0%	9,7%	10,1%	19,8%
	Muy cuidada	Recuento	0	25	25	50
		% del total	0,0%	10,1%	10,1%	20,2%
Total		Recuento	25	173	50	248
		% del total	10,1%	69,8%	20,2%	100,0%

Figura 8

*D1: Confiabilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*



Sobre la SUE consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018, se observa que para el 10,1%, “regular”, para el

69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 40% de los usuarios de consultorio externo perciben que la confiabilidad está bien cuidada, pero el 60% considera que es regular; asimismo, el 90% se encuentran satisfechos y muy satisfechos.

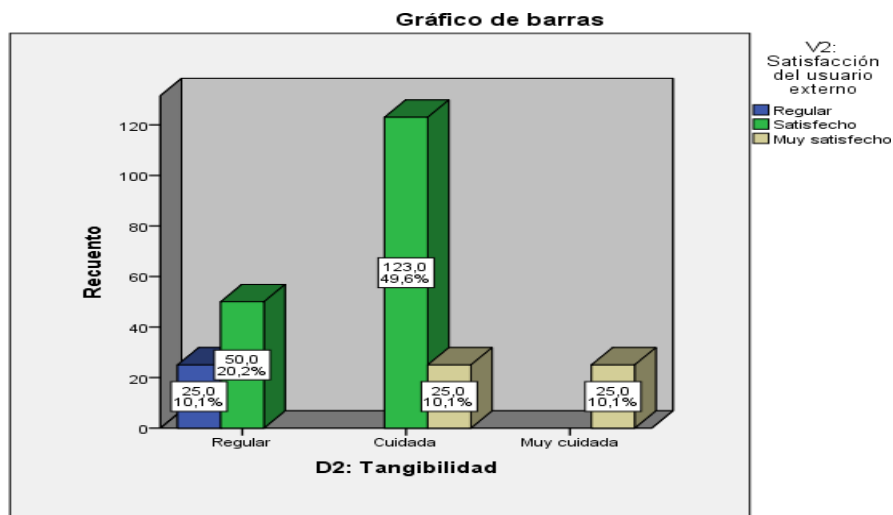
Tabla 10

*D2: Tangibilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*

		V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo				
		Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
D2: Tangibilidad	Regular	Recuento	25	50	0	75
		% del total	10,1%	20,2%	0,0%	30,2%
	Cuidada	Recuento	0	123	25	148
		% del total	0,0%	49,6%	10,1%	59,7%
	Muy cuidada	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	10,1%	10,1%
Total		Recuento	25	173	50	248
		% del total	10,1%	69,8%	20,2%	100,0%

Figura 9

*D2: Tangibilidad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*



Sobre la SUE en la tangibilidad en un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán), en la tabla 10 y figura 9 se observó que para el 10,1%, “regular”, para el 69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 70% de los usuarios de consultorio externo percibieron que la tangibilidad está bien cuidada, pero el 30% consideró que es regular; asimismo, el 90% se encontraron satisfechos y muy satisfechos.

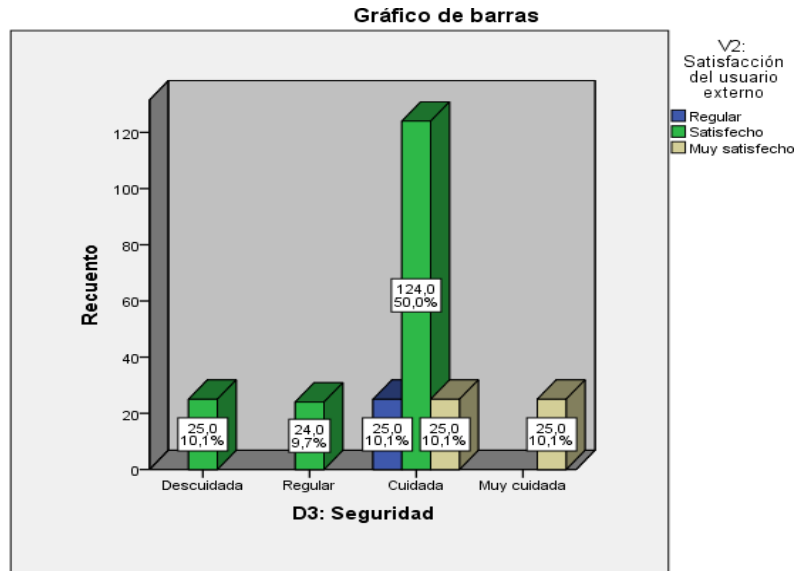
Tabla 11

*D3: Seguridad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*

		V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo				
			Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
D3: Seguridad	Descuidada	Recuento	0	25	0	25
		% del total	0,0%	10,1%	0,0%	10,1%
	Regular	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	9,7%	0,0%	9,7%
	Cuidada	Recuento	25	124	25	174
		% del total	10,1%	50,0%	10,1%	70,2%
	Muy cuidada	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	10,1%	10,1%
	Total	Recuento	25	173	50	248
		% del total	10,1%	69,8%	20,2%	100,0%

Figura 10

*D3: Seguridad*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*



Sobre la SUE y la seguridad en un Hospital Público Lima, 2018, se observó que 10,1%, “regular”, para el 69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 80% de los usuarios de consultorio externo perciben que la seguridad está bien cuidada, pero el 20% considera que está descuidada y regular; asimismo, el 90% se encuentran satisfechos y muy satisfechos.

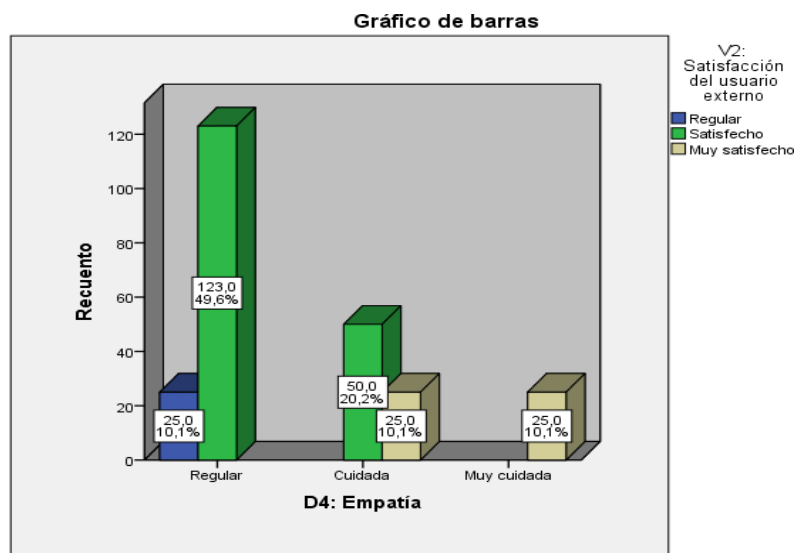
Tabla 12

*D4: Empatía*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*

		V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo				
		Muy			Total	
		Regular	Satisfecho	satisfecho		
D4: Empatía	Regular	Recuento	25	123	0	148
		% del total	10,1%	49,6%	0,0%	59,7%
	Cuidada	Recuento	0	50	25	75
		% del total	0,0%	20,2%	10,1%	30,2%
	Muy cuidada	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	10,1%	10,1%
Total		Recuento	25	173	50	248
		% del total	10,1%	69,8%	20,2%	100,0%

Figura 11

*D4: Empatía*V2: Satisfacción del usuario de consultorio externo tabulación cruzada*



Sobre la SUE y la empatía en el consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018, se observó que para el 10,1%,

“regular”, para el 69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 40% de los usuarios de consultorio externo perciben que la empatía está bien cuidada, pero el 60% consideró que es regular; así mismo, el 90% se encontraron satisfechos y muy satisfechos.

Hipótesis general

H_0 = No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima 2018

H_a = Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima 2018

Tabla 13

Correlaciones entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo

		V1. Calidad de atención	V2. Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	V1. Calidad de atención	1,000	,580**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	248	248

Se fundamenta con un $Rho = 0.580$, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirmó la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la CA y SUE de un Hospital Público de Lima 2018 (Hospital Hermilio Valdizán) y se rechazó la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

H₀= No Existe relación significativa entre la confiabilidad y la SUE de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018

H_a= Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018

Tabla 14

Correlaciones entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo

	D1. Confiabilidad	V2. Satisfacción del usuario externo
Rho Spearman	de D1. Confiabilidad	de
	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,459**
	N	248

Se fundamenta con un Rho = 0.459 y siendo el valor de p = 0,000 < 0.05; y que: Existe relación significativa entre la confiabilidad y la SUE de un Hospital Público de Lima 2018 (Hospital Hermilio Valdizán) y se rechazó la hipótesis nula.

HE2

H₀= No existe relación significativa entre la tangibilidad y la SUE de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán) – 2018.

H_a= Existe relación significativa entre la tangibilidad y la SUE de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán) – 2018.

Tabla 15

Correlaciones entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo

			D2. Tangibilidad	V2. Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	D2. Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248

Se fundamenta con un $Rho = 0.333$; y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y Existe relación significativa entre la tangibilidad y la SUE de un Hospital Público de Lima 2018 (Hospital Hermilio Valdizán) y se rechazó la hipótesis nula.

H_0 = No existe relación significativa entre la seguridad y la SUE de un Hospital Hermilio Valdizán – 2018.

H_a = Existe relación significativa entre la seguridad y la SUE de un Hospital Hermilio Valdizán – 2018.

Tabla 16

Correlaciones entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consultorio externo

			D3. Seguridad	V2. Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	D3. Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248

Se fundamenta con un $Rho = 0.589$; y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$);:: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de

consultorio externo de un Hospital Público de Lima 2018 (Hospital Hermilio Valdizán) y se rechazó la hipótesis nula

H_0 = No existe relación significativa entre la empatía y la SUE del Hospital Hermilio Valdizán – 2018.

H_a = Existe relación significativa entre la empatía y la SUE del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018.

Tabla 17

Correlaciones entre la empatía y la satisfacción del usuario de consultorio externo

	D4. Empatía		D4. Empatía	V2. Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248

Se fundamenta con un $Rho = 0.552$; y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$: Existe relación significativa entre la empatía y la SUE Hospital Hermilio Valdizán y se rechazó la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

A nivel interno evidenciaron de la CA del Hospital Hermilio Valdizán 2018, el 30,2%, “regular”, el 59,7%, “cuidada” y el 10,1%, “muy cuidada”. En cuanto a la SUE se observó que para el 10,1%, es “regular”, para el 69,8%, “satisfecho” y para el 20,2%, “muy satisfecho”; por lo que se deduce, que el 90% de los usuarios de consultorio externo se encuentran.

Ros (2016), concluyó que usuarios perciben que la calidad del servicio se compone de dos factores: tangibles e intangibles, destacándose la amabilidad y el entorno. En cuanto a la SUE percibe componente cognitivo-afectivo, en este componente, destacan que se sienten muy satisfechos.

De la misma forma, Maggi (2018), llegó a concluir sobre gestión necesaria pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Asimismo, cambio de cultura y orientar hacia la SUE.

Finalmente, con la de Sánchez (2013), con su investigación se concluyó aspectos tangibles. El trato recibido, también está asociado con la satisfacción del paciente. De estos resultados se logró inferir directamente. Rosales (2017), corrobora lo explicado en la en la presente investigación.

Ramírez (2016), indicaron la relación con un coeficiente de 0.27 entre la CA y la SUE en el hospital Yurimaguas, corroborando de manera similar el estudio con el cual se compara.

Finalmente, Díaz (2014), indicaron que el 68% pacientes ambulatorios, estuvieron descontentos con la CA ofrecida generando un malestar, por lo que, se recomienda mejorar la atención al paciente. Esta investigación, evidencia que CA se asocia con La SUE, el usuario externo percibe y califica CA que recibe.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Se evidencia mayor CA, mayor SUE del H.H. Valdizán 2018, siendo Rho 0,580, positiva moderada y significativa,

SEGUNDA

Evidencia mayor confiabilidad, mayor SUE H.H. Valdizán 2018, siendo Rho 0,459, positiva, moderada y significativa

TERCERA.

Evidencia mayor tangibilidad, mayor satisfacción del usuario de consultorio externo HH.V. 2018, siendo el Rho de 0,333, positiva, moderada y significativa.

CUARTA

Evidencia mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario de consultorio externo. Hospital Hermilio Valdizán 2018, siendo el Rho de 0,589, positiva, moderada y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Según el resultado de las variables en el Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018, que evidencian el 30.2% “regular”, el 59.7% “cuidada” y el 10.1% “muy cuidada”; se sugiere al director desarrollar un análisis institucional que determine limitaciones la calidad atención, debido a que el 30% de los usuarios perciben que es regular, a fin de superar esas barreras y entregar una verdadera calidad de atención al 100%.

SEGUNDA

La empatía como parte de la CA a pacientes, en donde el 40% de los usuarios externos consideran que la empatía es cuidada y muy cuidada; pero para el 60% es regularmente cuidada; por lo que se sugiere generar evaluaciones, para conocer por qué la empatía en este campo es regular para el 60%.

TERCERA

La seguridad como parte de la CA a pacientes, en donde, el 10.1% “descuidada”, el 9.7% “regular”, el 70.2% “cuidada” y el 10.1% “muy cuidada”; se sugiere construir protocolos de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo, tanto para usuarios internos como externos.

REFERENCIAS

- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An. de Facultad de Medicina*. 78 (2), 154-160.
<https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario (1ª ed.)*. Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad Complutense de Madrid.
https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
<https://www.studocu.com/bo/document/universidad-cristiana-de-bolivia/tecnologia-de-alimentos-agricolas/libro-metodologia-investigacion-behar-rivero/8817196>
- Bustamante, F. y Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú. *Tzhoecoen*. 9 (2) 1-5.
<https://www.researchgate.net/publication/318738319>
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. 23(2), 88-95.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1
- Díaz Guevara, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].<http://hdl.handle.net/20500.14074/143>

- García Miranda, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2013*. [Tesis de Titulación, Universidad Ricardo Palma] <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>
- Garza Hernández, R. (2004). *Relación de factores personales y contextuales con la satisfacción del paciente*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León] <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/249988>
- Garzón Rodríguez, C. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/9709>
- Gómez, S., Del Río, O., Manrique, A., Rodríguez, M., y Fernández, M. (2011). Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Revista de Calidad Asistencial*, 27 (2), 78-84. www.doi.org/10.1016/j.cali.2011.08.004
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed). McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1210>
- Herrería, M., y Rueda, M. (2011). Revisión y creación de nuevos protocolos de enfermería en las Consultas Externas del Hospital de Laredo de la Gerencia Única del Área I. *Nuberos Científica*. Vol. 1, Nº. 4 (Julio-octubre), 2011, págs. 48-54 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7571299>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2012). ¿Cómo vamos en Salud?. *Evaluando la Gestión en Lima al 2012*. <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2013/10/salud.pdf>
- Maggi, W. (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica*

- Hospital General de Milagro* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Ministerio de Salud.(2011) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Ministerio de Salud del Ecuador (2012). Modelo de atención integral del Sistema Nacional de Salud Familiar Comunitario e Intercultural. Acuerdo Ministerial 725-1162.
https://www.kimirina.org/images/kimirina/documentos/publicaciones/Manual_Modelo_Atencion_Integral_Salud_Ecuador_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf
- Ramírez, H. (2010). *Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano* (2^a. ed.). OPS/OMS. <https://www.researchgate.net/publication/342665880>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (junio de 2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, (32), 40-51
<https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i32.23807>
- Ros, A. (2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* [Tesis de Maestría, Universidad Católica San Antonio]. <http://hdl.handle.net/10952/1638>
- Rosales Ponte, G. (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*. [Tesis de Magíster, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/7107

- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. [Tesis de Maestría, Universidad autónoma de nuevo león]. <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/5473>
- Seclén, J. y Darras C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&tlng=es
- Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional. (2016). *Políticas de Estado y Planes de Gobierno 2016 – 2021 (1ª ed.)*. Acuerdo Nacional. http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2016/03/PoliticasyPlanesdeGobierno2016_2021.pdf
- Sihuin, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32 (2), 299-302. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342015000200014&script=sci_abstract
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio (1ª ed.)*. Liderazgo 21 http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Vargas, M., & Aldana de la Vega, L. (2011). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas (3ª ed.)*. ECOE Ediciones. https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO: “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán) 2018”
AUTORA: IVETTE BERTHA TORRES GRANADOS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre localización de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018 2. Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018 3. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018 4. Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018</p>	<p>Hipótesis principal: H= Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018</p> <p>Hipótesis secundarias: H₁- Existe relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018 H₂ - Existe relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018 H₃ - Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018 H₄ - Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima (Hospital Hermilio Valdizán)- 2018</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención Variable 2: Satisfacción del usuario de consultorio externo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Confiabilidad</td> <td>- Compromiso - Sinceridad - Servicio</td> <td>1,2,3 4,5</td> <td rowspan="4">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Tangibilidad</td> <td>- Equipamiento tecnológico - Infraestructura - Logística</td> <td>6,7,8,9</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>- Confianza - Seguridad de la gestión</td> <td>10,11,12,13</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>- Amabilidad - Respeto - Buen trato</td> <td>14,15,16,17,18</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Confiabilidad	- Compromiso - Sinceridad - Servicio	1,2,3 4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Tangibilidad	- Equipamiento tecnológico - Infraestructura - Logística	6,7,8,9	Seguridad	- Confianza - Seguridad de la gestión	10,11,12,13	Empatía	- Amabilidad - Respeto - Buen trato	14,15,16,17,18
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																	
Confiabilidad	- Compromiso - Sinceridad - Servicio	1,2,3 4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																				
Tangibilidad	- Equipamiento tecnológico - Infraestructura - Logística	6,7,8,9																					
Seguridad	- Confianza - Seguridad de la gestión	10,11,12,13																					
Empatía	- Amabilidad - Respeto - Buen trato	14,15,16,17,18																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Humana</td> <td>- Cordialidad - Respeto del orden de llegada - Interés sobre su consulta - Privacidad durante la atención</td> <td>1,2,3,4,5,6 7</td> <td rowspan="3">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Técnico-científica</td> <td>- Orientación sobre el proceso de atención - Confidencialidad sobre su diagnóstico.</td> <td>8,9,10,11,12,13,14</td> </tr> <tr> <td>Entorno</td> <td>- Limpieza - Ventilación adecuada - Iluminación adecuada - Limpieza de los SS.HH. - Recolector de desechos sólidos</td> <td>15,16,17,18,19,20</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices	Humana	- Cordialidad - Respeto del orden de llegada - Interés sobre su consulta - Privacidad durante la atención	1,2,3,4,5,6 7	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Técnico-científica	- Orientación sobre el proceso de atención - Confidencialidad sobre su diagnóstico.	8,9,10,11,12,13,14	Entorno	- Limpieza - Ventilación adecuada - Iluminación adecuada - Limpieza de los SS.HH. - Recolector de desechos sólidos	15,16,17,18,19,20						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																				
Humana	- Cordialidad - Respeto del orden de llegada - Interés sobre su consulta - Privacidad durante la atención	1,2,3,4,5,6 7	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces. (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																				
Técnico-científica	- Orientación sobre el proceso de atención - Confidencialidad sobre su diagnóstico.	8,9,10,11,12,13,14																					
Entorno	- Limpieza - Ventilación adecuada - Iluminación adecuada - Limpieza de los SS.HH. - Recolector de desechos sólidos	15,16,17,18,19,20																					

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>1. Enfoque cuantitativo</p> <p>2. Método Hipotético - Deductivo</p> <p>3. Tipo de investigación Básica Descriptivo</p> <p>4. Diseño de investigación No Experimenta – Correlacional – Transversal.</p>	<p>Población. La población del estudio está constituida por los usuarios de consultorio externo de un Hospital Público de Lima -2018 (Hospital Hermilio Valdizán) en un total de 700 semanal</p> <p>Muestra. La muestra está constituida por los usuarios de consultorio externo de un Hospital Público de Lima - 2018 (Hospital Hermilio Valdizán) en un total de 248 semanal.</p> <p>Muestreo Probabilístico al 95%.</p>	<p>a) Técnica La técnica a utilizarse será la ENCUESTA.</p> <p>b) Instrumentos Cuestionario con escalamiento Likert.</p>	<p>Análisis de datos:</p> <p>Estadística Descriptiva: Tablas de frecuencia y figuras de barras de las variables y dimensiones.</p> <p>Estadística Inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alfa de Cronbach para la fiabilidad. - Prueba de Normalidad de Kolmorov Smirnov. - Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y correlación por ser variables no paramétricas.

Anexo 2 Instrumentos de recojo de información
Cuestionario sobre Calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima 2018 (Hospital Hermilio Valdizán)

INSTRUCCIONES: Estimado usuario de consultorio externo, a continuación, tienes 18 preguntas sobre la calidad de atención que recibes en el hospital, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

VARIABLE N° 1: Gestión del talento humano

NOTA: Instrumento validado por Ramírez (2016) Tesis de Maestría en Gestión Pública “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” en la Universidad César Vallejo.

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	Confiabledad					
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.					
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3	Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.					
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.					
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores.					
	Tangibilidad					
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna.					
7	Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas.					
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.					
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.					
	Seguridad					
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.					
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.					
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios.					
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Empatía					
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.					
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.					

Instrumentos de recojo de información

Cuestionario sobre Calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorio externo de un Hospital Público de Lima -2018 (Hospital Hermilio Valdizán)

INSTRUCCIONES: Estimado usuario de consultorio externo, a continuación, tienes 20 preguntas sobre tu satisfacción por la calidad de atención que recibes en el hospital, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

VARIABLE N° 2: Satisfacción del usuario del consultorio externo

NOTA: Instrumento validado por Ramírez (2016) Tesis de Maestría en Gestión Pública “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” en la Universidad César Vallejo

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión humana					
1	El personal te brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta tu privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	Dimensión Técnico-científico					
8	Recibes charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que atiende te orienta sobre los medicamentos que te van a entregar.					
10	Ud. comprendes las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	El personal de salud te orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
12	Te otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.					
13	El personal mantiene confidencialidad de tu diagnóstico.					
14	El tiempo que dura tu consulta es suficiente.					
	Dimensión entorno					
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.					
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.					
17	La sala de la farmacia está limpia y ordenada.					
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.					
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.					



"DÉCENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Santa Anita, 06 de agosto de 2018

OFICIO N° 724 -DG/ 131 -OADI/HHV-2018

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

ASUNTO: TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA: CARTA P. 420-2018 EPG-UCV LE
(EXP. 18MP-10658-00) (OADI-0584-18)

De mi consideración:

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

INVESTIGADOR	TITULO DE LA INVESTIGACION
IVETTE BERTHA TORRES GRANADOS	"CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN LIMA - 2018".

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

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

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizan"
M.C. Gloria Vergara
Directora General en
C.M.P. 2149 RNE 12799



Carretera Central Km. 3.5
Santa Anita, Lima - Perú
Telf. 494-2410
Anexo 244

C. C. Archivo