



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN

GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, CON RESPECTO
A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE
ESSALUD - QUILLABAMBA 2018**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS
DE SALUD**

AUTOR

Br. MARISOL YVONNE TORIBIO HUALLPA

ASESORA

Dra. EVELINA ANDREA RONDON ABUHADBA

ORCID: 0000-0003-2927-3515

CUSCO – PERU

2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Satisfacción del
usuario externo, con respecto a la calidad de atención en el
Hospital de Essalud - Quillabamba 2018

presentado por: MARISOL YVONNE TORIBIO HALLPA con DNI Nro.: 10748589 presentado
por: con DNI Nro.: para optar el
título profesional/grado académico de MAESTRO EN SALUD PUBLICA ATENCION
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el
Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la**
UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 7 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o
título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 25 de Abril de 202024


Dra. Evelina Andrea Rondon Abunadba
PEDIATRA
C.M.P. 4026 RDE 12703

Firma

Post firma EVELINA ANDREA RONDON ABUNADBA

Nro. de DNI 06435344

ORCID del Asesor 0000-0003-2927-3515

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259; 349968170

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS MARISOL MODIFICADO 2023% (2)
.pdf**

AUTOR

MARISOL TORIBIO

RECuento DE PALABRAS

21971 Words

RECuento DE CARACTERES

118811 Characters

RECuento DE PÁGINAS

93 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 25, 2024 11:55 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 25, 2024 12:01 PM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



Dra. Evelina Andrea Rondón Akubadba
PEDIATRA
CMP. 15025 RNE 12793



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTOBIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Postgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE ESSALUD QUILLABAMBA, 2018** del Br. MARISOL YVONNE TORIBIO HUALLPA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **VEINTINUEVE DE ENERO DEL 2019**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 10 Noviembre 2019

Dra. SARA BATALLANOS NEME
Primer Replicante

Dr. FELIPE SANTIAGO LAQUIHUANACO LOZA
Primer Dictaminante

Dr. CLETO DE LA TORRE DUEÑAS
Segundo Replicante

Mgr. SAMUEL CRUZ PAREDES CALCINA
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida de estar conmigo, por darme la fortaleza e iluminarme cada día y por la oportunidad de conocer a aquellas personas que han sido mi compañía durante todo el periodo de estudio a lo largo de esta vida.

A mis padres Ancelma y Cosme por darme la vida quererme amarme y guiarme por el camino de la vida, por creer en mí y por su apoyo incondicional.

A cada uno de mis hermanas y hermanos, Laura, Leila, Job, Alfredo y Henry, por estar presentes en cada proyecto.

A mis amigas Fabiana, Patricia C. y Reginalda por su constante e incondicional apoyo.

Marisol Yvonne Toribio Huallpa

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por promover e incentivar a los profesionales a un crecimiento y desarrollo en sus logros curriculares.

A todos los docentes de la Maestría por compartir sus conocimientos y experiencias.

A mis asesores por su dedicación para la realización de este estudio.

A mis compañeros de la maestría por haber formado un grupo humano extraordinario.

A la gestión del Hospital de EsSalud Quillabamba de por permitirme realizar la presente investigación.

Marisol Yvonne Toribio Huallpa

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
GENERAL.....	III
PRESENTACIÓN.....	V
RESUMEN.....	VI
RESUMO.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema General:	4
1.2.2 Problema Específico:	4
1.3 Justificación de la investigación.....	4
1.4 Objetivos de la Investigación	5
1.4.1 Objetivo General:.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos:	5
1.5 Consideraciones Éticas	5
2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
2.1 Bases Teóricas	6
2.2 Antecedentes de la Investigación	15
2.2.1 Antecedentes Internacionales:	15
2.2.2 Antecedentes Nacionales:.....	18
2.2.3 Antecedentes locales.....	21
3 HIPOTESIS Y VARIABLES.....	23
3.1 Hipótesis	23
3.1.1 Hipótesis General:.....	23
3.1.2 Hipótesis Específica:.....	23
3.2 Identificación de Variables	23
3.2.1 Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario	23
3.2.2 Variable Independiente: Calidad de Atención	24
3.2.3 Variables Intervinientes: Características Sociodemográficas.....	24
3.3 Operacionalización de Variables.....	24
4 METODOLOGIA.....	26
4.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	26
4.1.1 Tipo de Investigación:.....	26

4.1.2	Diseño de la Investigación:.....	26
4.2	Unidad de Análisis.....	27
4.3	Población de Estudio	27
4.4	Selección de Muestra.....	28
4.5	Tamaño de Muestra	28
4.6	Criterios de Inclusión y Exclusión.....	30
4.6.1	Criterios de Inclusión:.....	30
4.6.2	Criterios de Exclusión:.....	30
4.7	Caracterización del Hospital de EsSalud Quillabamba	30
4.8	Técnicas de Recolección de Datos e Información.....	31
4.9	Instrumento de la Investigación.....	31
4.9.1	Instrumento para medir Satisfacción del Usuario:.....	31
4.9.2	Instrumento para medir Calidad de Atención:	33
4.10	Procedimiento Para la Recolección de Datos	35
4.11	Validez y Confiabilidad del Instrumento	35
4.11.1	Validez del Instrumento.	35
4.11.2	Confiabilidad de los Instrumentos.....	35
4.12	Análisis e Interpretación de la Información	36
5	RESULTADO Y DISCUSIÓN	38
6	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
7	RECOMENDACIONES.....	61

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación se elaboró en cumplimiento a las normas establecidas dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, como requisito importante para optar el Título Profesional de Maestro en Salud Pública, Mención Gerencia en Servicios de Salud.

La “Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018”. Pretende conocer la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, siendo relevante la opinión del usuario externo, ya sea negativa o positiva pueden influir en la satisfacción respecto a la calidad del usuario que estos adopten en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del hospital de EsSalud Quillabamba.

Esta investigación presenta información válida referente al nivel de la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad atención, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos se analizaron de forma que, las variables nos permitirán asegurar la satisfacción del usuario externo de forma tal que se pueda responder convenientemente a las necesidades y expectativas de la población en el marco de la calidad y la mejora continua.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, cuya finalidad es analizar la relación entre las dos variables. El método empleado fue cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, porque el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables; también es de corte transversal y el diseño de la investigación es no experimental debido a que no se manipularon las variables, la muestra estuvo conformada por

366 usuarios externos de un total de población de 7068 usuarios externos que acudieron a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba.

El instrumento empleado en la recolección de datos, es un cuestionario validado por el Ministerio de Salud. (1), para los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización, que consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepciones, distribuidos en cinco dimensiones referidas a la satisfacción del usuario; y para la calidad de atención se utilizó un cuestionario validada por juicio de expertos, que consta de 22 preguntas cerradas, distribuidas en tres dimensiones de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad (2). Cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación.

En los resultados obtenidos se observó que la satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa el 75,4% se encuentran insatisfecho, en el servicio de emergencia el 77,6% están insatisfecho y de la misma manera en el servicio de hospitalización el 70,0% se encuentran insatisfechos. Respecto a la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de consulta externa el 52,3% es mala, en el servicio de emergencia el 52,6% es mala y solo en el servicio de hospitalización el 66,7% la calidad es regular en el Hospital de EsSalud Quillabamba. Se concluye que los usuarios externos están insatisfechos respecto a la calidad de atención que reciben en los diferentes servicios; estadísticamente la satisfacción si se relaciona significativamente con la calidad de atención.

Palabras Clave: Calidad de Atención, Satisfacción, Usuario Externo.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi avaliar a relação entre a satisfação do usuário externo com relação à qualidade do atendimento no Hospital Es Qualabamba, que tem como objetivo analisar a relação entre as duas variáveis. O método utilizado foi quantitativo do tipo correlacional descritivo, pois o objetivo foi mensurar o grau de relacionamento entre as duas variáveis; Também é transversal e o delineamento da pesquisa é não-experimental, pois as variáveis não foram manipuladas, a amostra foi composta por 366 usuários externos de uma população total de 7068 usuários externos que compareceram aos serviços ambulatoriais, emergência e hospitalização do hospital EsSalud Quillabamba

O instrumento utilizado na coleta de dados é uma pesquisa validada pelo Ministério da Saúde para serviços ambulatoriais, emergência e internação, composta por 22 questões sobre expectativas e 22 sobre percepções, distribuídas em cinco dimensões referidas. satisfação do usuário; e para a qualidade do atendimento foi utilizado um survey validado por julgamento pericial, composto por 22 questões fechadas, distribuídas em três dimensões, de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade, sendo que cada questão possui uma gama de respostas que variam de 1 a 5. Sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta.

Nos resultados obtidos observou-se que a satisfação do usuário externo no serviço ambulatorial 75,4% está insatisfeito, no serviço de emergência 77,6% estão insatisfeitos e da mesma forma no serviço de internação o 70,0% estão insatisfeitos. Em relação à qualidade da assistência percebida pelo usuário externo no serviço ambulatorial 52,3% é ruim, no serviço de emergência 52,6% é ruim e somente no serviço de internação 66,7% a A qualidade é regular no EsSalud Quillabamba Hospital. Conclui-se que os usuários externos estão insatisfeitos com a qualidade do atendimento que recebem nos diferentes serviços; satisfação estatisticamente se estiver significativamente relacionada com a qualidade do atendimento.

Palavras-chave: Qualidade de Atenção, Satisfação, Usuário Externo.

.INTRODUCCIÓN

El título de esta tesis de maestría es “Satisfacción de los usuarios externos con la calidad de atención en el hospital essalud Quillabamba 2018”. Se trata de un análisis de las preocupaciones de los usuarios externos, cuya calidad depende principalmente de sus interacciones con los profesionales del área de salud, de características como el tiempo de espera, el trato, la privacidad, el acceso a la atención y, lo más importante, el acceso a los servicios que buscan. El objetivo es evaluar la relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención; Para lograr este objetivo, el Ministerio de Salud (MINSA). (1) ha desarrollado instrumentos que permiten evaluar a los servicios de salud en satisfacer las necesidades de sus usuarios.

El Ministerio de Salud por Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, del 30 de mayo del 2006, aprobó el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad, que han de servir para el desarrollo de acciones de mejora de la calidad de atención de salud, permitiendo realizar el estudio de calidad de atención. (2)

El Ministerio de Salud por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, del 11 de julio del 2011, aprobó la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medico de apoyo”, en el que incluye la metodología de aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio de satisfacción del usuario externo, sus dimensiones, características e importancia del mismo. (3)

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que "La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con

el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso"

En nuestro país las condiciones de infraestructura y equipamiento han ido mejorando a pesar del bajo presupuesto asignado por el Estado, el que no incrementa y más bien ha obligado a los servicios de salud, especialmente a los hospitales a generar sus propios ingresos para poder atender a la población. (4)

El hospital, es una entidad de EsSalud de primer nivel de atención y no está ajeno a este proceso, por lo tanto, está interesado en mejorar la calidad de sus servicios con el fin de brindar mejor atención y satisfacer de manera óptima a sus asegurados.

Este interés unido al deseo de investigar sobre el tema, me ha permitido realizar este estudio, teniendo en cuenta la perspectiva de los usuarios en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización; analizando la satisfacción del usuario externo en todas sus dimensiones: La fiabilidad donde se evalúa la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso. La capacidad de respuesta donde se evalúa la disposición de ayudar a los usuarios para proveerles un servicio rápido. La seguridad donde se evalúa el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados. En la empatía se evalúa la atención individualizada que ofrece la institución al usuario externo. Aspectos tangibles donde se evalúa la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.

Respecto a la calidad de atención: la dimensión Humana se evalúa el aspecto interpersonal de la atención, Implica el contacto humano entre el personal de salud y los usuarios, respeto, información trato cordial. El técnico-científico donde se evalúa la competencia del profesional para utilizar de manera idónea los conocimientos más avanzados y los recursos a su alcance para mejorar y producir salud generando satisfacción en la población atendida. Del entorno evalúa las características accesorias del entorno de la atención, comodidad, ambientación, limpieza y orden.

También se evaluó otros factores como la condición del encuestado, la edad, sexo, estado civil, nivel de estudio, ocupación, tipo de usuario, para evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

El propósito del estudio es demostrar la necesidad de aplicar, ejecutar el Plan de Mejora Continua de la Calidad. (5) que permitan regular y consolidar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario. Además, esta investigación es muy relevante ya que no se han realizado estudios anteriores en el servicio de consulta externa, emergencia y hospitalización, por ende, los principales beneficiarios serán los profesionales de salud de los diferentes servicios, las autoridades del Hospital y finalmente redundará en toda la comunidad.

El estudio consta de Capítulo I Planteamiento del Problema, que contiene la situación problemática, Formulación del Problema Objeto de Investigación, Justificación e Importancia de la Investigación, Consideraciones Éticas y Objetivos de la Investigación. Capítulo II Marco Teórico Conceptual, que incluye los antecedentes de la investigación, Bases teóricas y Marco conceptual – Definición de términos básicos. Capítulo III Hipótesis y Variables, se establece la Hipótesis General y Específicas, Identificación de Variables, Operacionalización de variables. Capítulo IV Metodología, se explica detalladamente el tipo y Diseño de Investigación, Unidad de Análisis, Población de Estudio, Selección de Muestra, Tamaño de Muestra, Criterios de Inclusión y Exclusión, Técnicas de Recolección de Datos, Confiabilidad y Validez del Instrumento, Procedimiento para la Recolección de Datos y Análisis e Interpretación. Capítulo V: Resultados y Discusión, se organiza el análisis, Interpretación y discusión de resultados, Pruebas de hipótesis y Presentación de resultados. Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El desafío para los líderes del sector sanitario es idear e instrumentar, de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los usuarios externos, sobre la calidad de la atención de salud. Uno de los problemas con la palabra calidad, es que todavía no queda del todo claro, dado que, calidad significa algo distinto para cada persona. Cuando se utiliza la palabra calidad, en realidad, el usuario por lo general considera características típicas de la atención de salud, como eficiencia, cuidados y eficacia. (6)

La calidad de la prestación de servicios de salud es sin duda un tema central en la gestión de la industria, no sólo por el deseo de mejorar la capacidad institucional de las organizaciones e instituciones de la industria, sino principalmente porque todos los procesos se basan en las personas y la vida de cada usuario. (2)

La satisfacción del usuario es uno de los contenidos de la evaluación de los servicios públicos de salud y ha sido considerada uno de los ejes de la evaluación sanitaria desde hace más de diez años. (7)

El tema de satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y a los gestores y planificadores en salud. (8)

En el Sector Salud se utilizan habitualmente cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario. Estas son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia. (9)

Es un desafío poder evaluar todo el proceso para que cada agencia individual pueda objetivar y comparar y así construir estándares y desarrollar procesos correctivos para crear una mejora continua. (10)

La gestión de la calidad implica transformar el aprendizaje y las expectativas de los usuarios para lograr una excelencia organizacional sostenida. Para lograr este objetivo, es importante fortalecer la gestión, el trabajo en equipo, la gestión de información relevante basada en procesos de calidad y el apoyo a la toma de decisiones. (11)

En este marco el Hospital de EsSalud Quillabamba, tiene que adaptarse a las exigencias de cumplimiento de las políticas que buscan la calidad de la atención en la salud, que desde muchos años atrás se ha visto limitada en lograr este cumplimiento debido a las deficitarias condiciones de infraestructura, la carencia de equipos y la insuficiente dotación de medicamentos, para lograr satisfacer las necesidades de los pacientes en su atención de salud. Así mismo se puede apreciar que sus ambientes son inadecuados y pequeños en su mayoría, el cual no permite la adecuada atención a los pacientes que acuden al establecimiento. En los servicios de consulta externa se puede apreciar que cuentan con una sala de espera pequeña, pasillo muy reducidos donde generalmente lo utilizan como sala de espera porque no existe un ambiente especialmente para que los pacientes esperen su atención, dada esta circunstancia los pacientes se acomodan como pueden, siendo incómodo y generando muchas molestias entre los mismos pacientes debido a que los pacientes con tuberculosis no tienen su propia sala de espera.

El área de emergencia es una de la más crítica y más criticada, es un área de impacto tremendo para el enfermo verdadero y para sus familiares, así como para aquellos que creen estar seriamente enfermos sin estarlo y recurren al uso de este servicio para el alivio de sus supuestos males.

A esta área van aquellos que alteran el orden público, están intoxicados, personas que mueren en el camino hacia el hospital; pacientes inconscientes, sangrando; y todo esto junto al ingrediente de presión que crean los familiares del paciente teniendo que compartir la sala de espera con el área de hospitalización.

En el área de hospitalización el paciente refiere muchas molestias pues tiene que esperar tiempos prolongados en un área poco acogedora, ruidosa además que tiene que ser separado de sus familiares para ser atendido, lo que se traduce en inconformidad y desconfianza pues el paciente no es atendido por el mismo profesional por cuestión de

cambios de turnos; las expectativas de los usuarios en cuanto a su dolencia es por lo general la inmediatez en su atención por lo cual se pueden generar frustración respecto a la solución de las mismas, esto tanto en el paciente como en sus familiares.

En el caso que requieran hospitalización, pero no hay camas libres, hay que esperar a que el paciente sea dado de alta, lo que inmediatamente provoca quejas y malestar. Asimismo, la falta de un ambiente de internación impide la privacidad de los usuarios, así como los inadecuados servicios de salud compartidos con los pacientes de emergencia; todos estos problemas tienen consecuencias negativas para los usuarios externos, provocando quejas constantes.

Por otro lado, se observa que el personal asistencial manifiesta conductas de desmotivación por la carga laboral, ya que la cantidad de personal asistencial no cubre la necesidad de la demanda de los usuarios, así mismo en la práctica laboral este personal asistencial refiere la falta de reconocimiento e incentivo a su trabajo; además que por ciertos manejos de grupos de poder el manejo de programación de roles no tiene una adecuada distribución lo que genera disconformidad en el personal, provocando conflicto y además un clima poco favorable, así mismo; todo esto repercute en la calidad de vida laboral de los profesionales y también en la calidad de atención a los usuarios externos..

La opinión del usuario externo es importante, pues la expectativa de la calidad de atención ocupa un lugar preferente para los prestadores de salud, ya que la percepción de estos podría tener su influencia para la concurrencia a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.

Ante esta problemática que presenta el usuario externo en el Hospital de EsSalud de Quillabamba, se ha planteado la siguiente pregunta que es objeto de investigación:

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General:

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018?

1.2.2 Problema Específico:

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018?
- ¿Como es la calidad de atención del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018?

1.3 Justificación de la investigación

Son pocos los trabajos que permitan referirse a la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención, de ahí el interés de iniciar esta investigación y saber cuáles son las dimensiones más influyentes en su determinación, de tal manera que será un punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a la mejora.

El propósito de este trabajo de investigación es proporcionar información válida para la mejora del hospital de EsSalud Quillabamba y así, poder enmarcar el accionar sanitario y sensibilizar un plan de Mejora Continua de la Calidad que permita regular y consolidar el desempeño global de la organización en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario externo. (9)

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Analizar la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Identificar las características sociodemográficas del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018
- Determinar la calidad de atención del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018

1.5 Consideraciones Éticas

Para la ejecución del estudio se tomó en cuenta las consideraciones éticas de Helsinki, para ello es necesario contar con la autorización de la institución y el consentimiento Informado de los sujetos de estudio, es decir al usuario externo que acuden a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del hospital I Quillabamba EsSalud, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial. (Anexo N° 02) y solo será utilizado para fines del estudio.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases Teóricas

a. Satisfacción del Usuario.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. (23)

Según la encuesta de satisfacción de usuarios externos del Ministerio de Salud, los usuarios de los establecimientos médicos en general aceptan la atención médica, no tienen quejas e incluso expresan satisfacción al participar en la encuesta. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas no siempre significa buena calidad, puede significar bajas expectativas. (24)

De manera similar, un paciente puede informar que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque le preocupa que no se le brinden servicios en el futuro debido a normas culturales contra las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfacer."

(25) Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.

La satisfacción del usuario se refiere a la experiencia racional o cognitiva que resulta de la comparación de las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio; Está influenciado por muchos factores, como las expectativas, los valores éticos y culturales, las necesidades individuales y la propia organización sanitaria. Estos factores determinan diferentes niveles de satisfacción para diferentes personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El propósito de los servicios de atención de salud es satisfacer

las necesidades de los usuarios, y el análisis de satisfacción es un medio para medir la calidad de la atención de salud. (26)

Hay tres razones por las que la satisfacción debe considerarse una medida de resultado importante del proceso de atención. En primer lugar, las investigaciones han demostrado que la satisfacción es un buen predictor de la adherencia del usuario al tratamiento y de la adherencia al asesoramiento y a los proveedores de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es una herramienta útil para evaluar los modelos de consulta y comunicación; en tercer lugar, las opiniones de los usuarios pueden utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios prestados. (27)

Un estado de satisfacción tiene un impacto positivo en el bienestar físico, psicológico y social, lo que a su vez beneficia a los usuarios de los establecimientos de salud (28)

Asimismo, en cuanto a actitud, de los servidores deben ser amables, atentos, responsables, corteses, simpáticos, educados, etc. Los comportamientos incluyen responder rápidamente, dar explicaciones claras, respetar a los usuarios externos, utilizar un lenguaje apropiado y ser capaz de escuchar atentamente a los pacientes. (29)

Es tan importante que el Ministerio de Salud aborde las preocupaciones de los usuarios externos sobre la calidad de la atención como sobre la competencia técnica. Para los usuarios, la calidad depende principalmente de atributos como su interacción con los profesionales de la salud, tiempo de espera, buen trato, privacidad, disponibilidad de atención y, lo más importante, acceso a los servicios que buscan. (3)

La satisfacción del usuario externo está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios brindados en salud, en relación al ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. (30)

Los pacientes quedan satisfechos cuando el servicio que necesitan cumple o supera sus expectativas. Ahora bien, si estas expectativas son bajas

o los propios pacientes tienen un acceso limitado a estos servicios, los servicios que reciben pueden ser relativamente eficaces. (31)

Definición de Satisfacción del Usuario:

Thompson y Col. (1995) Señalaron que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad del servicio, sino también de sus preferencias. Los usuarios quedan satisfechos cuando el servicio cumple o supera sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si su acceso al servicio es limitado, es posible que esté satisfecho con un servicio relativamente deficiente. (32)

Pascoe (1983) Definir la satisfacción como "la experiencia del paciente después de abandonar el centro de salud en comparación con sus estándares subjetivos" es una de las definiciones más simples y fácilmente aceptadas. Se considera que la satisfacción del usuario es la respuesta actitudinal y el juicio de valor que los usuarios forman al interactuar e interactuar con los servicios. (33)

Al respecto **Diprette y Col.** Una organización o individuo es actualmente competitivo entre aquellas organizaciones o individuos que brindan mayor satisfacción al cliente según los estándares del mercado, por lo que la calidad de los servicios médicos dependerá de la perspectiva del usuario y profesional de la salud. (34)

Según el **Ministerio de Salud (2011)** considera que la satisfacción del usuario externo es la diferencia entre la percepción y la expectativa del usuario; siendo un usuario satisfecho aquel usuario cuya diferencia entre su Percepción y Expectativa (P-E) tiene un valor positivo o igual a cero y el usuario insatisfecho aquel usuario cuya diferencia entre su Percepción y Expectativa (P-E) tiene un valor negativo. Para lo cual es importante saber que Expectativa (E) es la valoración de lo que el usuario espera del servicio y Percepción (P) la valoración del servicio recibido por el usuario.

Dimensión de Satisfacción del Usuario:

Según el Ministerio de Salud (1), son expresadas de la siguiente manera:

- **Fiabilidad.** Habilidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Dentro de este término se incluyen aspectos de coherencia de la información que damos a las instituciones; consistencia en el grado en que las actuaciones posteriores dan respuesta a las expectativas que los mismos profesionales.
- **Capacidad de Respuesta.** Disposición y voluntad por ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Posiblemente, se puede asimilar la capacidad de respuesta a la actitud del tipo «ningún problema». Esta actitud se contrapone a la del tipo «este no es mi problema».
- **Seguridad.** Conocimientos y atención mostrados por todos los profesionales y sus habilidades por inspirar credibilidad y confianza. Es el que también denominamos profesionalidad (calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia). Hablamos de un buen profesional, si somos capaces de dar una buena respuesta a las necesidades de atención de los clientes, no sólo una correcta atención técnica (competencia técnica), sino mediante un proceso de atención correcta (cortesía, credibilidad, seguridad y confidencialidad).
- **Empatía.** Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes. Una relación empática aumenta la cooperación, el cumplimiento de la parte del proceso que debe hacer el enfermo y la percepción de calidad de servicio. La empatía se mejora con una buena comunicación, a sabiendas de escuchar, teniendo en cuenta el punto de vista del cliente y manteniéndolo bien informado.
- **Elementos Tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En una empresa de servicios todo comunica, no se ha de olvidar que el cliente no tiene conocimientos técnicos por evaluar la calidad intrínseca y, que utiliza elementos no técnicos y marcadamente subjetivos por juzgar la calidad del servicio que recibe.

b. Calidad de Atención.

Para el Ministerio de Salud, la calidad depende principalmente de características como su interacción con los trabajadores de la salud, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, el acceso a la atención y, lo más importante, el servicio que recibe.

Cuando los sistemas de salud y su personal ponen a los usuarios en primer lugar, les brindan servicios que no solo cubren estándares técnicos de calidad, sino que también satisfacen sus necesidades en otros aspectos de la calidad, como el respeto, la información y la equidad. (35)

El Ministerio de Salud del Perú, a través de la Administración General de Salud Pública y departamentos de gestión de la calidad en salud directamente relacionados, dirige e integra diversos esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios de salud y considera fácil actualizar y ampliar el campo de la gestión de la calidad en salud. Las organizaciones deben definir y desarrollar actividades que promuevan la calidad para que puedan mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y satisfacción de los usuarios. (2)

Definición de Calidad de atención:

Se desprenden diferentes definiciones de la calidad de atención, que se presentan a continuación:

Donabedian, A (1961). La calidad de la atención se define como "el tipo de atención que se espera y maximizará el bienestar del paciente, dado el equilibrio de beneficios y daños asociados con todas las partes del proceso de atención". (36)

Para **Edward Deming (1989)** La calidad se define como el grado esperado de uniformidad y confiabilidad que satisface las demandas del mercado a un bajo costo. La calidad no es más que "una serie de cuestiones de mejora continua". (36)

Larrea Angulo, (1991) "Es la percepción que tiene el cliente de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas relacionadas con los elementos cuantitativos y cualitativos del servicio".

Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** define la calidad como: "Teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos de los pacientes y los servicios médicos, proporcionar los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para lograr una atención médica óptima, lograr resultados con el mínimo riesgo de impacto y aumentar la satisfacción del paciente". (37)

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) Es una serie de medidas adoptadas por las instituciones de salud y los servicios de apoyo médico para lograr los resultados deseados durante la atención. (2)

Dimensión de Calidad de Atención.

Según el Ministerio de Salud, existen diferentes propuestas analíticas para la calidad de la salud, pero la propuesta por Avedis Donabedian, a pesar de su carácter general, sigue siendo probablemente la más aceptable, ya que ofrece tres dimensiones: aspectos técnicos de la atención, relaciones interpersonales, Se crea entre los prestadores de servicios y los usuarios y el contexto o entorno de atención. (2)

Estas dimensiones, según el Ministerio de Salud, se expresan en la dimensión técnico-científica, humana y la dimensión del entorno de la calidad. (2)

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

Dimensión Técnico-Científica. Esta referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión Humana. Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión del Entorno (confort). Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

c. Usuarios Externos.

Un servicio de calidad con estilo propio debe comenzar por comprender los deseos, necesidades y requerimientos de los usuarios externos. Por tanto, la atención y actitud debe corresponder a las condiciones y características que éste solicitó al contactar con la institución.

Según los estudios realizados, los asegurados esperan del servicio:

- Amabilidad: el asegurado espera un buen trato, entendido como cordialidad, respeto, humanidad y equidad en la atención (“ser tomado en cuenta”).
- Disposición para ayudar: el asegurado espera una actitud de cooperación, interés y compromiso con la resolución de sus inquietudes y problemas.
- Orientación: el asegurado busca que el conocimiento del profesional de la salud se traduzca en una orientación adecuada y oportuna frente a sus inquietudes sobre los procesos a seguir o sobre su salud.
- Información sobre los procedimientos y resultados: el asegurado espera contar con información completa, accesible y clara a lo largo de todo el proceso de atención.

Para el Ministerio de Salud, es tan importante abordar las preocupaciones de los usuarios externos sobre la atención de alta calidad como lo es sobre la competencia técnica. Para los usuarios, la calidad depende principalmente de atributos como su interacción con los profesionales de la salud, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la disponibilidad de la atención y, lo más importante, el acceso a los servicios que buscan. (3)

d. Marco Conceptual

A continuación, se presenta la definición de algunos términos a fin de facilitar su comprensión:

- **Calidad de atención:**

Es la medida en que los servicios de salud brindados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual.

- **Satisfacción del usuario:**

se refiere a la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por los profesionales de la salud debido a las condiciones de prestación del servicio (en función de sus preferencias).

- **Usuario externo:** todos los pacientes que reciben atención en los diferentes servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital I de Quillabamba.

2.2 Antecedentes de la Investigación

Existe antecedentes en investigación teóricas y aplicadas que analizan la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario externo, que guardan cierta similitud con el presente estudio:

2.2.1 Antecedentes Internacionales:

De los Ángeles Álvarez R. (2017) Realizó un trabajo de investigación titulado: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PRIVADA, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL HOSPITAL MILITAR “ESCUELA DR. ALEJANDRO DÁVILA BOLAÑOS”, MANAGUA, NICARAGUA, FEBRERO- MARZO 2017. En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Sus objetivos fueron: Evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios privados de internación con la calidad de la atención recibida. El diseño del estudio fue un estudio descriptivo transversal; Estaban formados por 36 pacientes hospitalizados que utilizaron la encuesta SERVQUAL para comprender percepciones y expectativas. Los resultados de la encuesta muestran que el 33% de los encuestados tienen entre 51 y 60 años, el 67% son mujeres, el 52,8% son estudiantes universitarios y el 64% son de ciudades. El índice de expectativas del usuario para todas las dimensiones se encuentra entre 4,39 y 4,23, del cual 5 es el mayor nivel de satisfacción; la percepción es de 4,44 de los cuales 5 es el nivel más alto de satisfacción: el índice de calidad del servicio es de 0,08. Conclusión: Los usuarios se mostraron plenamente satisfechos con la calidad de la atención médica en función de sus expectativas y percepciones sobre las 5 dimensiones de la calidad de la atención hospitalaria privada. Una diferencia cercana a cero indica que el servicio brindado es muy satisfactorio, y los usuarios del hospital también califican como excelentes los indicadores de calidad de los hospitales privados (12).

Ordoñez Govea L. (2017) Elaboró un trabajo de investigación titulado: SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL “JUAN CARLOS GUASTI”. En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal mediante métodos observacionales, entre 850 usuarios externos con una muestra de 124 pacientes, se encontró que el 41% se mostró muy satisfecho, el 31% se mostró satisfecho en general. Con los cuidados de enfermería, y el 28% no estaba particularmente satisfecho con los cuidados de enfermería. Los resultados de la encuesta mostraron que el 59% de los encuestados creía que la atención de enfermería era buena y el 28%, excelente. El 13% de las personas consideró que la atención brindada fue deficiente y concluyeron que la mayoría de las personas estaban entre promedio y no muy satisfechas con la atención brindada y una gran proporción de usuarios consideró que el servicio de atención era bueno y así debería ser. Se realizaron mejoras en algunas áreas para llevar las proporciones a un nivel excelente. (13)

Ante Vega W. (2017) Realizó un trabajo de investigación titulado: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL PUYO” En La Universidad Regional Autónoma de los Andes en Ecuador. El objetivo de este trabajo fue determinar, mediante métodos cualitativos y cuantitativos, la calidad de la atención de enfermería que incide en la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital General de Puyo desde octubre de 2016 hasta abril de 2017; los resultados arrojaron que 18 casos fueron del sexo masculino, representando el 53%; 12 casos fueron del sexo femenino, correspondiente al 48%; el grupo de edad comprendido entre 19 y 30 años, representó el 38%; seguidos por los que tienen entre 31 y 40 años, que representan el 33%. Entre los pacientes mayores de 40 años, el 30% y el 29%, respectivamente, indicaron que su educación se basó en la primaria, el 22% en la secundaria, el 16% en la universidad, el 33% en ninguna, el 15% en educación y el 24%. indicó, que fue por diversión y amistad, el 10% dijo que se basó en la gravedad del paciente, el 16% en base al nivel económico y el 27% en base a la raza y cultura. (14)

Ríos Cáceres A, Barreto Galeano A, Martínez Duque A. (2016) Elaboraron un trabajo de investigación titulado: “PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, DE LOS HOSPITALES SAN ANTONIO DE CHIA Y SANTA ROSA DE TENJO, MARZO DE 2016”. En la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales de Bogotá. El objetivo de este trabajo fue evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios ambulatorios del Hospital San Antonio de Chía. Materiales y métodos: Se realizó un estudio multicéntrico, observacional, descriptivo, transversal; se desarrolló al mismo tiempo que los ambulatorios de los hospitales de San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Resultados: Se encontró que las variables menos satisfactorias fueron: Tiempos de espera 38% y el estado de la infraestructura institucional. El 50% se mostró muy satisfecho con la comodidad de la sala de espera y del edificio, el 73%; además, uno de los aspectos mejor valorados fue el trato recibido por parte del personal médico, que confió plenamente en la capacidad diagnóstica y resolutive de los profesionales con un porcentaje de 64%. En resumen: las personas se mostraron satisfechas con los servicios brindados por la institución, pero lograron identificar debilidades en la organización física y estructural que necesitaban estrategias de mejora; y algunos que debían mantenerse y promoverse mediante evaluaciones periódicas en el proceso de obtención de beneficios de mejora continua. (15)

Hermida Salcedo, D (2014) Realizo un trabajo de investigación titulado “SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD N° 2. CUENCA. 2014” En la Universidad de Cuenca en Ecuador. Tuvo como objetivo: Evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. Metodología: diseño descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 287 usuarios. Aplicaron el cuestionario validado SERVQHOS, Dentro de los resultados: La muestra estuvo compuesta por usuarios adultos jóvenes ($35,1 \pm 14,1$ años), 76,3% de mujeres, de estado civil casado (46,7%), de residencia urbana (94,1%), de instrucción media (46,7%), ocupación más frecuente (35,9%) quehaceres domésticos y sin seguro médico (77,7%). El servicio más

consultado fue Medicina (55,1%). Se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ($p < 0,05$) Existe un 76,3% de visitas subsecuentes.

En conclusión, fueron encontrados altos niveles de satisfacción con el servicio global e individual, lo que se traduce en un servicio de calidad. La satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud. (16)

2.2.2 Antecedentes Nacionales:

Custodio Velásquez J, Roja Valdez C, Hernández Cabrera L. (2017) Realizaron un trabajo de investigación titulado: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA ESSALUD - ICA EN FEBRERO-MARZO DEL 2017” Sus objetivos: Describir la percepción de la calidad del servicio entre los usuarios de la consulta externa de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica Esarud, de febrero a marzo del 2017. Diseño del estudio: Descripción del diseño transversal. Utilizaron un muestreo aleatorio y una encuesta SERVQUAL para crear una muestra de 130 usuarios de clínicas ambulatorias. En sus resultados encontraron un índice de insatisfacción general del 60,8% y un índice de insatisfacción del 62,3% en la dimensión de respuesta rápida; Dimensiones: confiabilidad (50,8%), tangibles (56,2%), empatía (48,5%) y seguridad (46,9%). Conclusión: El nivel de insatisfacción (60,8%) es similar al nivel de insatisfacción en los servicios de Essalud, pero relativamente inferior al nivel de insatisfacción en los servicios de salud del MINSA. Las expectativas son altas en comparación con las percepciones. No se encontró correlación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción o dimensiones generales. (17)

Díaz Guevara. M (2014) Elaboró un trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD. HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA- BAMBAMARCA-

2014" En la universidad Nacional de Cajamarca. Su finalidad fue determinar y analizar la satisfacción de los usuarios externos con la calidad de la asistencia sanitaria. Es descriptivo, no experimental y tiene un diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 368 usuarios externos que utilizaron una encuesta desarrollada y validada por Parasuraman en 1988 y adaptada por el Ministerio de Salud en 2011. Los resultados mostraron que el 68,2% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de la atención brindada por el hospital. El 48,4% de la población tiene entre 30 y 59 años, la mayoría son mujeres (61,1%), el 41,3% está casada y el 36,4% tiene educación primaria y trabaja como amas de casa. Las amas de casa representan el 49,2 por ciento. En total, alrededor del 53% de los usuarios expresaron insatisfacción correspondiente al grupo de edad de 30 a 59 años, sin embargo, el 46.6% de los usuarios correspondientes principalmente al mismo grupo de edad expresaron insatisfacción, seguido del 31.6% de los usuarios satisfechos y el 36.3% de los usuarios expresaron insatisfacción. insatisfacción, los usuarios pertenecientes al grupo de edad de 18 a 29 años expresaron satisfacción, el 15,4% expresó satisfacción y los mayores de 60 años expresaron satisfacción el 17,5%. (18)

Ninamango Vicuña, W (2014) Realizó un trabajo de investigación titulado “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA EN ENERO DEL 2014” En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizó un estudio descriptivo, transversal y observacional para describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Se eleccionó una muestra no probabilística de 230 usuarios y utilizaron la encuesta SERVQUAL modificada. Los resultados mostraron que el índice de insatisfacción general fue del 83,9% y el índice de insatisfacción en la dimensión de respuesta rápida fue de 81,7%; dimensiones de confiabilidad (78,3%), dimensión tangible (72,6%), dimensión empatía (69,6%) y la dimensión de seguridad (63,9%). Conclusión: El nivel de insatisfacción tuvo un porcentaje muy elevado de (83,9%) en comparación con estudios anteriores. Las expectativas son altas en comparación con las percepciones. No se encontró correlación estadísticamente

significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción o dimensiones generales. (19)

Tuesta Arévalo. Z (2015) En su trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA” En la Universidad Cesar Vallejo, El objetivo fue conocer la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de emergencia del Hospital II-1 Moyobamba. La muestra está compuesta por 362 usuarios externos en junio, julio y agosto de 2013. Tipo de investigación: estudio descriptivo correlacional el cual aplicaron una encuesta a los usuarios después de haber recibido servicio de atención. Los resultados mostraron que el 86,2% de los pacientes tratados calificaron la calidad como media. Así mismo, el 71,5% de los residentes estaban satisfechos con el énfasis en la preparación. Moyobamba está correlacionada, existe una relación significativa entre las dos variables. (20)

La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho (2014) investigó acerca de la “Satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, Hospitalización y Emergencia” fue su objetivo Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia su muestra fueron los usuarios y familiares que recibieron atención en el año 2012 siendo un total entre los tres servicios de 210. Entre los resultados obtenidos en el servicio de Emergencia la dimensión aspectos tangibles fue la que alcanzó el nivel más elevado de Insatisfacción (80.27%) debido a la mala infraestructura de sus instalaciones, la falta de señalización de sus servicios y la mala distribución de sus ambientes, seguida de la dimensión capacidad de respuesta (76.45%) en relación a la atención en caja o en el módulo de atención del sistema integral de salud, la fiabilidad (76.45%) en tercer lugar en lo referente a disponibilidad de citas y la obtención con dificultades y que el médico no se relaciona con el paciente y familiares, mientras que la dimensión empatía obtuvo un 69% indicando falta de trato amable con respeto y paciencia o personal para informar y orientar al paciente. De los resultados obtenidos por los servicios de emergencia, la dimensión de los aspectos físicos es la menos satisfactoria (80,27%) debido a infraestructura débil, falta de señalización

de servicios y mala distribución ambiental, seguidas de las dimensiones relacionadas con los sistemas integrados de salud. Tasas de respuesta relacionadas con la atención en un box o módulo de atención (76,45%), confiabilidad relacionada con el tiempo disponible y dificultad para obtener un tercer lugar (76,45%), y el médico no tenía relación con el paciente y familiares, mientras que los mismos. La dimensión empatía obtuvo un 69%, lo que indica una falta de actitud respetuosa y amigable con el paciente o falta de personal para informar y orientar al paciente.(1)

2.2.3 Antecedentes locales.

Hurtado Ormachea. A (2015) en su trabajo de investigación titulado “PERFIL SOCIOCULTURAL DEL USUARIO EN RELACIÓN SATISFACCIÓN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS EN EL HOSPITAL REGIONAL CUSCO-2015” en la universidad san Antonio Abad del Cusco. El objetivo fue determinar la relación entre los perfiles socioculturales de los usuarios y la satisfacción con la calidad de la atención en la clínica. Los tipos de estudio fueron prospectivos, transversales y correlacionales. Muestra estuvo conformada por 120 usuarios, que utilizaron como método la encuesta, El instrumento fue validado por valoraciones de expertos. En los resultados, el perfil sociocultural de los usuarios, el 64,2% corresponde al grupo entre las edades de 20 a 40 años, el 61,7% son mujeres, el 65,8% corresponde al tipo de usuarios continuos, por lo que solo el 29,2% ha obtenido educación secundaria por nivel de estudios. El 41,4% de los usuarios se mostró satisfecho con la calidad del tratamiento en el Hospital Regional del Cusco, mientras que el 58,6% se mostró insatisfecho. La dimensión seguridad tuvo el mayor nivel de satisfacción con un 45,4%, mientras que la dimensión empatía tuvo el mayor nivel de satisfacción 61,7%.

Quintanilla Muñoz C. (2016) Realizó un trabajo de investigación titulado “DESEMPEÑO LABORAL EN RELACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2016” en la universidad san Antonio Abad del Cusco Utilizaron un diseño descriptivo, correlacional y transversal para determinar la

relación entre el desempeño profesional y la satisfacción del usuario externo, utilizaron escalas de evaluación del desempeño y el instrumento SERVQUAL modificado, validado por el MINSA. Características generales: los empleados tienen más de 40 años y representan el 56,7%, las mujeres el 63,3%, los titulados en enfermería el 66,7%, la tasa de ocupación es paritaria, las mujeres el 76,7% y los servicios con menos de 10 años. Las características socioculturales de los usuarios externos que participaron en la encuesta muestran que, en cuanto a edad, en su mayoría tienen entre 31 y 50 años, de los cuales el 66,3% la mayoría son mujeres. La proporción de personas con educación superior fue del 28,5% y la proporción de mujeres observadas fue muy similar: 28,7%. Mas del cincuenta por ciento del personal médico de urgencias del Hospital Regional del Cusco mostró buenos resultados laborales, mientras que sólo el 40% pudo trabajar con normalidad. En cuanto a calidad y cantidad de trabajo el 50% realizó un buen trabajo, en cuanto a responsabilidad y actitud el 60% de los profesionales consideró bueno su desempeño laboral y sólo el 40% consideró regular su desempeño laboral. El 67% de los usuarios externos se mostraron insatisfechos y sólo el 33% se mostraron satisfechos con la atención recibida. En términos de confiabilidad, se observó que el 80% de los encuestados estaban insatisfechos y el 70% de los encuestados estaban insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta. Sin embargo los pacientes están 100% satisfechos por el buen desempeño por el profesional de salud. Asimismo, el análisis dimensional mostró que existe correlación entre los resultados laborales de los profesionales de la salud de los hospitales regionales del Cusco y las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, sensación de seguridad, empatía y aspecto tangible todos con un valor aproximado de (valor $p=0,000<0,05$). (22)

CAPITULO III

3 HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General:

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

3.1.2 Hipótesis Específica:

- Los usuarios externos en el Hospital de EsSalud Quillabamba, es predominante el género femenino con edades entre 30 a 59 años, con grado de instrucción secundaria.
- El nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital de EsSalud Quillabamba, es de insatisfacción.
- La calidad de atención de los usuarios externos que acuden al Hospital de EsSalud Quillabamba, es regular.

3.2 Identificación de Variables

3.2.1 Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

Según el MINSA la variable “satisfacción el usuario” considera 5 dimensiones:

- Fiabilidad.

- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Aspectos tangibles.

Los usuarios satisfechos que obtengan los valores positivos (+), serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

3.2.2 Variable Independiente: Calidad de Atención

Según el **MINSA** la variable “Calidad de Atención” se expresan en 3 dimensiones:

- Humana.
- Técnico-Científico.
- Del Entorno (confort)

3.2.3 Variables Intervinientes: Características Sociodemográficas

De acuerdo al **MINSA** las “Características Sociodemográficas” del usuario externo, están representadas por las siguientes características:

- Genero.
- Edad.
- Grado de Instrucción.
- Tipo de seguro por el cual se atiende.
- Tipo de usuario.
- Especialidad/servicio donde fue atendido.
- Tiempo de hospitalización.

3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la Atención recibida. (MINSA, 2013)	Condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios. Define la satisfacción como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las Percepciones (P) de los usuarios. (MINSA 2013).	Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Información de los tramites	Nominal
				Horario de atención programado	
				Respeto al orden de llegada	
				Disponibilidad de historia clínica	
				Facilidad de citas	
			Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Atención en caja o modulo SIS	
				Atención en laboratorio.	
				Atención para tomarse exámenes radiológicos	
				Atención en farmacia	
			Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y	Privacidad en la atención	
				Examen físico	
				Tiempo de atención	
				Confianza inspirada por el medico	
			Empatía: Atención personalizada que dispensa el centro médico a los usuarios.	Trato del personal.	
				Interés del medico	
				Comprensión sobre el problema de salud	
				Comprensión sobre el tratamiento	
				Comprensión sobre procedimientos o análisis	
			Aspectos tangibles:	Señalización	

			Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.	Personal que brinde informes	
				Equipamientos de los consultorios	
				Limpieza	
Calidad de atención	Es el alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente y proporcionándole el máximo y más completo bienestar y logrando un impacto final positivo en la salud el paciente.	Es la opinión del usuario externo sobre la dimensión humana, técnico científico y del entorno de la calidad de la atención percibida por el usuario externo en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba.	Humana:	Respeto a los derechos	Ordinal
			Aspecto interpersonal de la atención. Implica el contacto humano entre el personal de salud y los usuarios, respeto, información trato cordial.	Información completa	
				Interés manifiesto en la persona	
				Amabilidad	
			Técnico-Científico:	Ética	
				Efectividad	
				Eficacia	
				Eficiencia	
				Continuidad	
				Seguridad	
				Integralidad	
			Del entorno: Características accesorias del entorno de la atención, comodidad, ambientación, limpieza y orden.	Comodidad	
				Ambientación	
				Limpieza	
				Orden	
				Privacidad	
				Confianza	

CAPITULO IV

4 METODOLOGIA

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

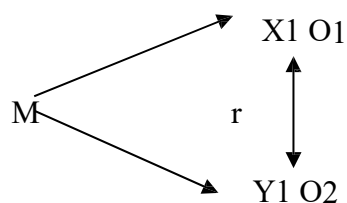
4.1.1 Tipo de Investigación:

El presente estudio es descriptivo, tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio, método descriptivo de corte transversal, ya que permite presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

4.1.2 Diseño de la Investigación:

El presente trabajo de investigación asume el diseño correlacional, de corte transversal, no experimental.

Siendo el gráfico el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de Estudio

O1: Observación a la variable 1: Satisfacción

O2: Observación a la variable 2: Calidad de Atención r:

Correlación entre las variables estudiadas.

- **Correlacional.** Se utilizaron para investigar la relación o asociación, entre dos o más variables.
- **Transversal.** Se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único es decir es una sola medición para cada variable.
- **No experimental.** Se realizó sin manipulación deliberada de las variables.

4.2 Unidad de Análisis

Usuarios externos que acudieron a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba.

4.3 Población de Estudio

Para determinar la población se tomó como referencia el total de las atenciones registradas en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba, haciendo una población cautiva, con un total de 2536 atenciones con un promedio mensual. Sumados entre los periodos de enero, febrero y marzo se obtuvo un total 7608 atenciones, que fue nuestra población total para el cálculo de la muestra. La información tuvo como fuente el registro estadístico del Hospital de EsSalud Quillabamba.

CUADRO N° 1 POBLACIÓN DE ESTUDIO

SERVICIOS	NUMERO DE USUARIO	NUMERO DE USUARIO
Consulta Externa	1800	5400
Emergencia	526	1578
Hospitalización	210	630
TOTAL	2536	7608

Fuente: Gestión Hospitalaria de EsSalud-Quillabamba,2018

4.4 Selección de Muestra

La muestra estuvo constituida por 366 usuarios externos que asistieron a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba en los periodos de enero, febrero y marzo del 2018, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

En cuanto a la estimación del tamaño de la muestra, cuando se conoce el tamaño de la población y éste es finito, se utilizó la siguiente formula estadística:

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

Donde:

- **n:** Tamaño de muestra
- **p:** Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos, $p = 0.5$
- **q:** Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es $(1-p)$, $q = 0.5$
- **e:** Error Estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento, $e=0.05$
- **z:** Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96
- **N:** Población de usuarios externos atendidos en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.

4.5 Tamaño de Muestra

El tamaño de muestra se estratifica por cada servicio ofrecido en el Hospital de EsSalud, basándome en el cuadro estadístico de atenciones brindadas, teniendo datos fidedignos para la evaluación de la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba.

- **Servicio de consulta externa:**

366 Encuesta $\longrightarrow$ 7608 n

Consulta Externa $\longrightarrow$ 5400

$$n \text{ Consulta Externa } \frac{5400 \times 366}{7608} = 259.7 \text{ Usuarios en consulta externa}$$

De los 5400 usuarios externos atendidos, solo se tendrá que evaluar a 260 usuarios externos que acuden al servicio de consulta externa en el Hospital de EsSalud Quillabamba.

- **Servicio de emergencia:**

366 Encuesta $\longrightarrow$ ~~7608~~

n Emergencia $\longrightarrow$ 1578

$$n \text{ Emergencia } \frac{1578 \times 366}{7608} = 75.9 \text{ Usuarios en emergencia.}$$

De los 1578 usuarios externos atendidos, solo se tendrá que evaluar a 76 usuarios externos que acuden al servicio de emergencia en el Hospital de EsSalud Quillabamba.

- **Servicio de Hospitalización:**

366 Encuesta $\longrightarrow$ ~~7608~~ n

Hospitalización $\longrightarrow$ ~~630~~

$$n \text{ Hospitalización } \frac{630 \times 366}{7608} = 30.3 \text{ Usuarios en hospitalización.}$$

De los 630 usuarios externos atendidos, solo se tendrá que evaluar a 30 usuarios externos que acuden al servicio de hospitalización en el Hospital de EsSalud Quillabamba

4.6 Criterios de Inclusión y Exclusión

4.6.1 Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos, que brinden su aprobación para ser encuestado voluntariamente.
- Usuarios externos, que acudieron a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.

4.6.2 Criterios de Exclusión:

- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

4.7 Caracterización del Hospital de EsSalud Quillabamba

El Hospital de EsSalud Quillabamba fue creado el 21 de abril de 1975 siendo en sus inicios un Policlínico donde llevaba nombre de *Ipss (Instituto Peruano de Seguridad Social)* teniendo los consultorios de medicina general, odontología, tópico y la cartera de niño sano.

El 21 de enero 1992 se inauguró como hospital nivel I en su propio local, con tres módulos, donde:

EL módulo A esta constituido el área de hospitalización y emergencia, donde hospitalización cuenta con doce camas y está distribuido de la siguiente manera, cuatro camas para niños, cuatro camas para mujeres y cuatro camas para varones. Así mismo el medico de emergencia asume el trabajo de hospitalización, y 2 enfermeras.

El módulo B está distribuido por los diferentes consultorios externo, medicina general, obstetricia, odontología, programa adulto mayor y niño sano, la especialidad de ginecología y pediatría fueron incorporados en el año 2002 y 2007 respectivamente. En cuanto a psicología, medicina familiar, recién fueron convocadas 2012.

El módulo C está constituido por ayuda al diagnóstico, por rayos X, laboratorio y farmacia, y un ambiente acondicionado para centro quirúrgico.

El módulo D se encuentra: casa fuerza, área administrativa y estacionamiento para las ambulancias.

Teniendo una población en la actualidad de 31 798 pacientes entre titulares y sus derechohabientes. En la actualidad cuenta con 42 trabajadores entre médicos, enfermeras, obstetras, personal asistencial, técnicos y administrativos.

4.8 Técnicas de Recolección de Datos e Información

Para la presente investigación, la técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta anónima dirigida al usuario externo que acudieron a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización de Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

4.9 Instrumento de la Investigación

4.9.1 Instrumento para medir Satisfacción del Usuario:

El instrumento que se empleó en el presente estudio de investigación fue un cuestionario de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA.

Esta Guía consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

A. Proceso de puntuación:

Los ítems que conforman el cuestionario se clasifican en positivos y negativos, siendo una escala tipo Likert modificada, formada por cinco alternativas de respuesta que va desde completamente insatisfecho con la opinión hasta completamente satisfecho con la opinión, los cuales están codificados del 1 al 5 en caso afirmaciones positivas y del 5 al 1 en afirmaciones negativas.

CUADRO N° 2 PROCESO DE PUNTUACIÓN

COMPLETAMENTE INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO	SATISFECHO	COMPLETAMENTE SATISFECHO
1	2	3	4	5

Fuente: Guía Técnica RM N°527-2011/MINSA

Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción de la satisfacción será evaluada como favorable.

Los valores finales de la escala se resumieron en dos categorías nominales: Categoría satisfecho e insatisfecho.

Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado es mayor al 60%.

CUADRO N° 3 CATEGORÍAS DE SATISFACCIÓN

>60 %	Por mejorar (Rojo)
40-60 %	En proceso (Amarillo)
<40 %	Aceptable (Verde)

Fuente: Guía Técnica RM N°527-2011/MINSA

B. Rango de la Puntuación:

En base a la categorización de usuarios satisfecho e insatisfecho según la diferencia P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

CUADRO N° 4 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLE / DIMENSIÓN	RANGO DE	EVALUACIÓN DE PUNTUACIÓN	
		INSATISFECH	SATISFECH
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	22 a 110	Menos de 65	Mas de 66
Fiabilidad	5 a 25	Menos de 14	Mas de 15
Capacidad de respuesta	4 a 20	Menos de 11	Mas de 12
Seguridad	4 a 20	Menos de 11	Mas de 12
Empatía	5 a 25	Menos de 14	Mas de 15
Aspectos tangibles	4 a 20	Menos de 11	Mas de 12

Elaboración por la tesista en base a la teoría estadística.

4.9.2 Instrumento para medir Calidad de Atención:

El instrumento que se empleó para la calidad de atención fue un cuestionario, de acuerdo a las dimensiones que establece el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” RM N° 519-2006/MINSA, para ello, se sometió al juicio y criterios de expertos.

El cuestionario contiene 22 preguntas cerradas, que abordaron la dimensión humana (9 ítems), técnica (8 ítems) y del entorno (5 ítems), distribuidas en tres dimensiones:

- Dimensión Humana: pregunta 1, 2, 4, 5, 6, 9, 11, 13 y 16.
- Dimensión Técnico-científica: pregunta 3, 7, 8, 10, 12, 14, 15 y 22.
- Dimensión del Entorno: pregunta 17, 18, 19, 20 y 21.

A. Proceso de puntuación:

Los ítems que conforman el cuestionario se clasifican en positivos y negativos, siendo una escala tipo Likert modificada, formada por cinco alternativas de respuesta que va desde nunca hasta siempre, los cuales están codificados del 1 al 5 en caso afirmaciones positivas y del 5 al 1 en afirmaciones negativas.

Se utilizaron cinco niveles de medición de acuerdo a la escala de Likert siendo de menor complejidad para el usuario externo.

CUADRO N° 5 PROCESO DE PUNTUACIÓN

NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Fuente: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud RM N°519/2006 MINSA

Los valores finales de la escala se resumieron en tres categorías ordinales: buena, regular y mala.

B. Rango de la Puntuación:

En base a la categorización de usuarios externos que reciben una calidad de atención mala, regular y buena. Los resultados pueden presentarse en niveles globales de mala, regular y buena, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

CUADRO N° 6 EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE/DIMENSIÓN	RANGO DE	EVALUACIÓN DE PUNTUACIÓN		
		MALA	REGULAR	BUENA
CALIDAD DE ATENCIÓN	22 a 110	Menos de 22	De 23 a 43	Más de 44
Humano	9 a 45	Menos de 9	De 10 a 17	Más de 18
Técnico	8 a 40	Menos de 8	De 9 a 15	Más de 16
Del entorno	5 a 25	Menos de 5	De 6 a 9	Más de 10

Elaboración por la tesista en base a la teoría estadística.

4.10 Procedimiento Para la Recolección de Datos

Para la implementación del estudio se realizaron los trámites administrativos, para lo cual se envió un oficio dirigido al director del Hospital de EsSalud Quillabamba para la aprobación y autorización respectiva. Posterior a ello se realizaron las coordinaciones con los jefes de cada servicio: consulta externa, emergencia y hospitalización para la aplicación del instrumento.

Para la aplicación del instrumento se usó la prueba estadística de Tukey (comparaciones múltiples) para estandarizar a los encuestadores, fueron adecuadamente identificados para cada servicio; realizaron la aplicación de los instrumentos de forma directa y aleatoria al usuario externo que acudieron a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba.

Respetando los criterios de inclusión y exclusión ya indicados, considerando 30 minutos aproximadamente, para su aplicación. En todo el proceso se tuvo en cuenta los principios éticos de confidencialidad y anonimato, en amparo de la identidad y privacidad del usuario externo, el cual se llevó a cabo en los meses de enero, febrero y marzo del 2018.

4.11 Validez y Confiabilidad del Instrumento

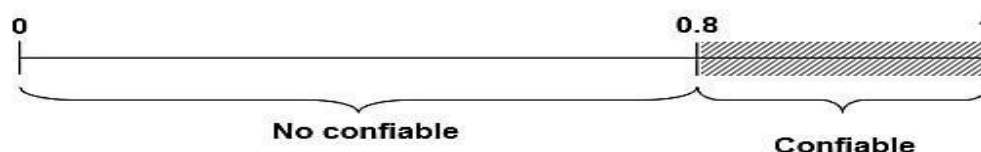
4.11.1 Validez del Instrumento.

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, presenta resultados favorables en el juicio de expertos. (Anexo N° 8)

4.11.2 Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad mide la consistencia interna de los instrumentos y para ello se aplicó el Alfa de Cron Bach.

Alfa de Cron Bach:



Para calcular el valor de α , utilizaremos la fórmula:

Mediante la varianza de los ítems:

α = Alfa de Cron Bach

K = Número de Ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

CUADRO N° 7 ALFA DE CRON BACH

VARIABLE	ALFA DE CRON	INTERPRETACION
SATISFACCION	0.916	Confiabilidad Alta
CALIDAD DE	0.883	Confiabilidad Alta

Fuente: Bases Estadísticas de fiabilidad en Alfa de Cron Bach en IBM SPSS

Para tal efecto de la confiabilidad se ha sometido a la prueba respectiva obteniendo los siguientes resultados para las dos variables.

Como se aprecia en el cuadro N° 7, el estadístico Alfa de Cron Bach presenta un valor mayor de 0,8 lo cual permite afirmar que los instrumentos son confiables. (Anexo N° 9 y 10)

4.12 Análisis e Interpretación de la Información

Para realizar los análisis correspondientes en principio se sistematizo toda la información recogida mediante los instrumentos aplicados, para ambas variables de estudio, se registró la data obtenida a una base de datos, para luego clasificarlos, categorizarlos y así poder realizar las presentaciones en tablas y finalmente analizar e interpretar los resultados.

Se utilizó el estadístico no paramétrico chi cuadrado de independencia, para analizar la relación entre las variables de estudio, mediante el uso de recursos y herramientas informáticas como el Excel y el SPSS V22.

El análisis de datos está expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la satisfacción considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

Los usuarios satisfechos que obtengan los valores positivos (+), serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Para la evaluación de la calidad de atención se consideró el siguiente orden: humana, técnico y del entorno.

Los criterios de evaluación para ambas variables sujeto de estudio se consideró una escala numérica del 1 al 5. Se considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

CAPITULO V

5 RESULTADO Y DISCUSIÓN

TABLA N° 1

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO
DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE ESSALUD
QUILLABAMBA, 2018**

		CONSULTA EXTERNA	
CARACTERÍSTICA SOCIODEMOGRAFICO		N°	%
Genero	Masculino	98	37,7
	Femenino	162	62,3
Edad	18 a 29 años	74	28,5
	30 a 59 años	143	55,0
	60 a mas	43	16,5
Grado de instrucción	Analfabeto	46	17,7
	Primaria	65	25,0
	Secundaria	89	34,2
	Superior técnico	39	15,0
	Superior universitario	21	8,1
Tipo de seguro por el cual se atiende	Asegurado	216	83,1
	Ninguno	44	16,9
Tipo de usuario	Nuevo	84	32,3
	Continuador	176	67,7
Especialidad/ servicio donde fue atendido	Medicina	62	23,8
	Ginecología	50	19,2
	Odontología	43	16,5
	Pediatría	57	21,9
	Obstetricia	48	18,5

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla N° 1 se observa las características sociodemográficas de los usuarios externos en el servicio de consulta externa del Hospital de EsSalud Quillabamba, respecto al género del usuario externo el 37,7% son masculino y el 62,3% son del género femenino.

Referente a la edad del usuario el 28,5% tienen edades de 18 a 29 años, el 55,0% siendo el mayor porcentaje donde predominan las edades de 30 a 59 años y solo el 16,5% son de 60 años a más.

En relación al grado de instrucción del usuario el 34,2% refieren haber estudiado la secundaria y solo el 8,1% refieren haber estudiado el grado de superior universitario.

Respecto al tipo de seguro por el cual se atiende el usuario externo en un 83,1% son asegurados y solo 16,9% fueron atendidos sin presentar ningún seguro.

El tipo de usuario con mayor porcentaje son los usuarios continuadores con un 67,7% y solo el 32,3% son usuarios nuevos.

En cuanto a la especialidad/servicio, se puede evidenciar que el mayor porcentaje es de 23,8% que acuden a la especialidad de medicina, seguida de la especialidad de pediatría con 21,9% y solo el 16,5% de los usuarios son atendidos en la especialidad de odontología.

TABLA N° 2

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD QUILLABAMBA, 2018

		EMERGENCIA	
CARACTERISTICA SOCIODEMOGRAFICO		N°	%
Genero	Masculino	42	55,3
	Femenino	34	44,7
Edad	18 a 29 años	17	22,4
	30 a 59 años	49	64,5
	60 a mas	10	13,2
Grado de instrucción	Analfabeto	6	7,9
	Primaria	15	19,7
	Secundaria	30	39,5
	Superior técnico	16	21,1
	Superior universitario	9	11,8
Tipo de seguro por el cual se atiende	Asegurado	35	46,1
	SOAT	26	34,2
	Ninguno	15	19,7
Tipo de usuario	Nuevo	46	60,5
	Continuador	30	39,5
Especialidad/ servicio donde fue atendido	Medicina	39	51,3
	Ginecología	15	19,7
	Pediatría	13	17,1
	Obstetricia	9	11,8

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla N° 2 se observa las características sociodemográficas de los usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital de EsSalud Quillabamba, respecto al género del usuario externo que representa el mayor porcentaje en un 55,3% son de género masculino y solo el 44,7% son femenino.

Referente a la edad del usuario el 22,4% tienen edades entre 18 a 29 años, el 64,5% siendo el mayor porcentaje cuyas edades oscilan 30 a 59 años y solo el 13,2% de los usuarios son de 60 años a más.

En relación al grado de instrucción del usuario el 39,5% refieren haber estudiado la secundaria y el 7,9% son analfabetos.

Respecto al tipo de seguro por el cual se atiende el usuario externo en un 46,1% son asegurados, el 34,2% son atendidos por el seguro del SOAT y solo el 19,7% fueron atendidos sin tener ningún tipo de seguro.

Se observa el tipo de usuario que acuden al servicio de emergencia son nuevos con porcentaje predominante de 60,5% y solo el 39,5% son continuador.

En cuanto a la especialidad/servicio donde fue atendido el usuario externo, se puede evidenciar que el mayor porcentaje es de 51,3% en la especialidad de medicina y solo el 11,8% de los usuarios acuden a la especialidad de obstetricia.

TABLA N° 3

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO EXTERNO
DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE ESSALUD
QUILLABAMBA, 2018**

CARACTERÍSTICA SOCIODEMOGRÁFICA		HOSPITALIZACIÓN	
		N°	%
Genero	Masculino	12	40,0
	Femenino	18	60,0
Edad	18 a 29 años	7	23,3
	30 a 59 años	17	56,7
	60 a mas	6	20,0
Grado de instrucción	Analfabeto	3	10,0
	Primaria	5	16,5
	Secundaria	9	30,0
	Superior técnico	10	33,3
	Superior universitario	3	10,0
Tipo de seguro por el cual se atiende	Asegurado	16	53,3
	SOAT	10	33,3
	Ninguno	4	13,3
Tipo de usuario	Nuevo	9	30,0
	Continuador	21	70,0
Especialidad/ servicio donde fue atendido	Medicina	15	50,0
	Ginecología	6	20,0
	Pediatría	2	6,7
	Obstetricia	7	23,3
Tiempo de hospitalización	3 a 5 días	15	50,0
	1 semana	12	40,0
	2 semanas a mas	3	10,0

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla N° 3 se observa las características sociodemográficas del usuario externo en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud Quillabamba, respecto al género de los usuarios externos el 40,0% son masculinos y con mayor porcentaje que representa el 60,0% los usuarios son de género femenino.

Referente a la edad de los usuarios externos, se observa que el 23,3% corresponde a usuarios cuyas edades oscilan entre los 18 a 29 años, el 56,7% siendo el mayor porcentaje donde predominan las edades entre 30 a 59 años y solo el 20,0% de los usuarios son de 60 años a más.

En relación al grado de instrucción del usuario el 33,3% refieren haber estudiado superior técnico, el 10,0% de los usuarios tienen el grado de superior universitario, sin embargo, existe una coincidencia del mismo porcentaje que son analfabetos.

Respecto al tipo de seguro por el cual se atiende el usuario externo en un 53,3% son asegurados, el 33,3% son atendidos por el seguro del SOAT y solo el 13,3% fueron atendidos sin tener ningún tipo de seguro.

Se observa el tipo de usuario que acuden al servicio de hospitalización son continuador con porcentaje predominante de 70,0 % y solo el 30,0% son nuevos.

En cuanto a la especialidad/servicio donde fue hospitalizado el usuario externo, se puede evidenciar que el mayor porcentaje es de 50,0% en el servicio de medicina y solo el 6,7% de los usuarios son hospitalizados en la especialidad de pediatría.

El tiempo de hospitalización en gran parte se puede observar que el 50,0% de los usuarios son hospitalizados entre 3 a 5 días, el 40,0% de los usuarios son hospitalizados una semana y solo el 10,0% son hospitalizados entre dos semanas a más.

TABLA N°4

**SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN LOS
SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA Y
HOSPITALIZACIÓN
DEL HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018**

Servicios:	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Consulta externa	196	75,4	64	24,6	260	100,0
Emergencia	59	77,6	17	22,4	76	100,0
Hospitalización	21	70,0	9	30,0	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Análisis:

Se puede apreciar en la tabla N° 4 la variable satisfacción percibida por el usuario externo, en el servicio de:

Consulta externa del 100% de los usuarios externos se obtuvo un 75,4% perciben estar insatisfecho y solo el 24,6% de los usuarios perciben estar satisfecho.

Así mismo en el servicio de emergencia del 100% de los usuarios externos se obtuvo un 77,6% perciben estar insatisfecho y solo un 22,4% de los usuarios perciben estar satisfecho.

Hospitalización del 100% de los usuarios externos se obtuvo un 70,0% perciben estar insatisfecho y solo el 30,0% de los usuarios perciben estar satisfecho.

Analizando la satisfacción del usuario en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización se puede evidenciar que el usuario externo percibe estar insatisfecho.

TABLA N°5

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA

Y

HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018

Servicio	Dimensión	Insatisfecho		Satisfecho	
		N°	%	N°	%
Consulta externa	Fiabilidad	196	75,4	64	24,6
	Capacidad de Respuesta	149	57,3	111	42,7
	Seguridad	129	49,6	131	50,4
	Empatía	114	43,8	146	56,2
	Aspectos Tangibles	207	79,6	53	20,4
Emergencia	Fiabilidad	55	72,4	21	27,6
	Capacidad de Respuesta	38	50,0	38	50,0
	Seguridad	39	51,3	37	48,7
	Empatía	40	52,6	36	47,4
	Aspectos Tangibles	62	81,6	14	18,4
Hospitalización	Fiabilidad	16	53,3	14	46,7
	Capacidad de Respuesta	17	56,7	13	43,3
	Seguridad	15	50,0	15	50,0
	Empatía	14	46,7	16	53,3
	Aspectos Tangibles	25	83,3	5	16,7

Fuente: Cuestionario

Análisis:

En la tabla N° 5 se puede evidenciar las dimensiones de satisfacción percibida por el usuario externo en los servicios de:

Consulta externa en la dimensión fiabilidad se puede observar que el 75,4% de los usuarios externos perciben estar insatisfechos y de la misma manera se puede evidenciar en la dimensión capacidad de respuesta y aspectos tangibles donde presentan un alto porcentaje de insatisfacción y solo en la dimensión seguridad se observa que el 50,4 % perciben estar satisfechos, así también en la dimensión empatía con un 56,2%.

Así mismo en el servicio de emergencia en la dimensión fiabilidad se puede evidenciar que el 72,4% de los usuarios externos perciben estar insatisfecho, seguridad, empatía y aspectos tangibles se puede evidenciar más del 50% de los usuarios externos perciben estar insatisfecho y solo en la dimensión capacidad de respuesta presenta un porcentaje homogéneo en un 50,0% en donde los usuarios perciben estar satisfecho e insatisfecho.

Hospitalización en la dimensión fiabilidad se puede apreciar que el 53,3% de los usuarios externos perciben estar insatisfecho y de la misma manera en la dimensión capacidad de respuesta y aspectos tangibles presentan un alto porcentaje de insatisfacción; sin embargo, en la dimensión seguridad presenta un porcentaje homogéneo en un 50,0% en donde los usuarios externos perciben estar satisfecho e insatisfecho y solo en la dimensión empatía en un 53,3% manifiestan estar satisfecho.

Finalmente se puede evidenciar que en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización el usuario externo percibe estar insatisfecho.

TABLA N°6

**CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN
LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA Y
HOSPITALIZACIÓN
DEL HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018**

Servicios:	Mala		Regular		Buena		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Consulta externa	136	52,3	121	46,5	3	1,2	260	100,0
Emergencia	40	52,6	35	46,1	1	1,3	76	100,0
Hospitalización	8	26,7	20	66,7	2	6,7	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Análisis:

Se puede apreciar en la tabla N° 6 la variable calidad de atención percibida por el usuario externo en los servicios de:

Consulta externa del 100% de los usuarios externos se obtuvo un 52,3% perciben una mala calidad de atención y solo el 1,2% de los usuarios manifiestan que la calidad de atención es buena.

Así mismo en el servicio de emergencia del 100% de los usuarios externos se obtuvo un 52,6% perciben una mala calidad de atención y solo el 1,3% de los usuarios perciben una buena calidad de atención.

Sin embargo, en el servicio de hospitalización del 100% de los usuarios externos se obtuvo un 66,7% manifestaron que la calidad de atención es regular y solo el 6,7% manifestaron que es buena la calidad de atención.

Analizando calidad de atención en los servicios de consulta externa y emergencia, los usuarios externos perciben mala calidad de atención y solo en el servicio de hospitalización el usuario externo percibe que calidad de atención es regular.

TABLA N° 7

**DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR EL
USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA,
EMERGENCIA Y
HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018**

Servicios	Dimensión	Mala		Regular		Bueno	
		N°	%	N°	%	N°	%
Consulta externa	Humano	34	13,1	170	65,4	56	21,5
	Técnico	154	59,2	80	30,8	26	10,0
	Del entorno	206	79,2	41	15,8	13	5,0
Emergencia	Humano	19	25,0	52	68,4	5	6,6
	Técnico	44	57,9	24	31,6	8	10,5
	Del entorno	59	77,6	13	17,1	4	5,3
Hospitalización	Humano	6	20,0	21	70,0	3	10,0
	Técnico	10	33,3	16	53,3	4	13,3
	Del entorno	23	76,7	6	20,0	1	3,3

Fuente: Cuestionario

Análisis:

En la tabla N° 7 se puede evidenciar las dimensiones de la calidad de atención percibida por el usuario externo en los servicios de:

Consulta externa en la dimensión humano se puede observar que el 65,4% de los usuarios externos perciben una calidad de atención regular, sin embargo, en la dimensión técnico con un porcentaje de 59,2% y en la dimensión del entorno con un porcentaje de 79,2% de los usuarios externos perciben una mala calidad de atención.

Así mismo en el servicio de emergencia en la dimensión humano se puede evidenciar que el 68,4% de los usuarios externos perciben una calidad de atención regular a diferencia que en la dimensión técnico con 57,9% y en la

dimensión del entorno con 77,6% de los usuarios perciben una mala calidad de atención.

Hospitalización en la dimensión humano se puede observar que el 70,0% de los usuarios externos perciben una calidad de atención regular y de la misma manera en la dimensión técnico con un porcentaje de 53,3%. Sin embargo, en la dimensión del entorno se observa que el 76,6% de los usuarios externos perciben una mala calidad de atención.

Finalmente se puede evidenciar en la dimensión humano, en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización, el usuario externo percibe que la calidad de atención es regular.

TABLA N° 8

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018						
Satisfacción del usuario Calidad de atención	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Malo	136	100,0	0	0,00	136	100,0
Regular	60	49,6	61	50,4	121	100,0
Bueno	0	0,00	3	100,0	3	100,0
Total	196	75,4	64	24,6	260	100,0

Fuente: Cuestionario

Análisis:

En la tabla N° 8 de relación entre satisfacción y calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de consulta externa se observa del 100% de los usuarios que presenta mala calidad de atención tiene un nivel alto de insatisfacción, de la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación directa entre satisfacción y la calidad de atención en el usuario externo del servicio de consulta externa en el Hospital de EsSalud Quillabamba,2018 (p-valor=0,00)

TABLA N° 9

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN
PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL
HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018

Satisfacción del usuario Calidad de atención	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Malo	40	100,0	0	00,0	40	100,0
Regular	19	54,3	16	45,7	35	100,0
Bueno	0	00,0	1	100,0	1	100,0
Total	59	77,6	17	22,4	76	100,0

Fuente: Cuestionario

Análisis:

En la tabla N° 9 de relación entre satisfacción y calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de emergencia se observa que 100% del usuario que presenta mala calidad de atención tiene un nivel alto de insatisfacción, de la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación directa entre satisfacción y la calidad de atención en el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018 (p-valor=0,00)

TABLA N° 10

**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN
PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE
HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL I QUILLABAMBA, 2018**

Satisfacción del usuario Calidad de atención	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Malo	8	100,0	0	0,0	8	100,0
Regular	13	65,0	7	35	20	100,0
Bueno	0	0,0	2	100,0	2	100,0
Total	21	70,0	9	30,0	30	100,0

Fuente: Cuestionario

Análisis:

En la tabla N° 10 de relación entre satisfacción y calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de hospitalización se observa que 100% del usuario que presenta mala calidad de atención tiene un nivel alto de insatisfacción, de la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación directa entre satisfacción y la calidad de atención en el usuario externo del servicio de hospitalización en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018 (p-valor=0,01)

PRUEBA DE HIPÓTESIS

- Hipótesis

Hipótesis de investigación

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

Hi: $r < 0$ (Existe relación)

Hipótesis nula

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

H0: $r > 0$ (No hay relación)

- Nivel de significancia

$\alpha=0,05$ o 5%. Es la probabilidad de cometer error.

- Nivel de confianza

$1-\alpha=0,95$ o 95%. Probabilidad de que la estimación de un parámetro en una muestra sea el valor real en la población.

- Estadístico de prueba

Coeficiente de correlación de Spearman.

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

Leyenda:

d: Es la diferencia entre los rangos correspondientes a los valores de clima organizacional y satisfacción laboral.

n: Es el número de parejas de datos

- **Regla de decisión**

Si: $p \text{ valor} \leq 0,05$ se RECHAZA la hipótesis nula.

Si: $p \text{ valor} > 0,05$ se ACEPTA la hipótesis nula

- **Cálculo de prueba**

Correlaciones		CALIDAD_DE_ATENCION	SATISFACCION_DEL_USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_ATENCION	1,000	,275*
	SATISFACCION_DEL_USUARIO	,275*	1,000
*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).		0,03	0,03

Correlación de Spearman	0,275
P valor	0,030

Valor	Significativo
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

- **Decisión**

Como p valor 0,030 es menor que 0,05 entonces se **RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA**.

- **Conclusión**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica **“Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018”**. Porque a mayor calidad de atención mayor satisfacción.

6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La satisfacción y la calidad de atención son relevantes en el comportamiento del usuario externo donde la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, teniendo en cuenta que las expectativas del usuario en relación a sus percepciones es el resultado de una comparación. En este sentido se hace un breve análisis referente a la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el servicio de consulta externa, emergencia y hospitalización del hospital de EsSalud Quillabamba, 2018

- 1) Según los indicadores sociodemográficos del Hospital EsSalud Quillabamba, el 62,3% de los servicios de consulta externa de 366 encuestas a usuarios externos son femeninos, mientras que el 55,3% de los servicios de emergencia y el 60,0% de los servicios de internación son masculinos. En cuanto al nivel educativo, la mayoría de los usuarios externos afirman tener estudios secundarios. El tipo de seguro bajo el cual recibieron tratamiento es asegurado y continuado, lo que hace más consistente el estudio, ya que la mayoría de los usuarios conocen el Hospital EsSalud Quillabamba y no es la primera vez que reciben tratamiento, porque tienen información suficiente sobre las condiciones en las que reciben tratamiento. se realizó la encuesta y otros aspectos de la evaluación; analizar los resultados obtenidos y compararlos con el estudio de **Ninamango (2014)** quien encontró que las mujeres dominan los servicios ambulatorios, tienen un alto nivel educativo y no tienen ningún tipo de seguro. Cabe señalar que las impresiones tanto de los pacientes jóvenes como de los mayores son claramente insatisfechas, y los familiares entrevistados que acompañan a los pacientes comparten la misma insatisfacción con la atención que reciben, y éstas no son exageradas.

Sin embargo, el estudio de **Ante (2017)** se caracteriza por un promedio masculino los servicios de emergencia y diferencias en el nivel educativo. Aunque los médicos priorizan la atención de emergencia en función de la gravedad de la situación. Los usuarios externos calificaron como rutinaria la atención y el trato al paciente, ya que relacionaron el tiempo de espera y el trato recibido con la satisfacción con la atención. De igual forma un estudio de **Díaz (2014)** encontró un

predominio femenino, también encontró que la edad era similar, pero había diferencia en el nivel de educación ya que el nivel de educación era primaria. La similitud de los resultados se debe a que utilizaron una encuesta desarrollada y validada por Parasuraman en 1988 y adaptada por el Ministerio de Salud en 2011 para medir la satisfacción de los usuarios externos con diferentes servicios, aunque existen algunas particularidades, ambas son el Departamento de Salud. En cuanto a la salud, podemos notar por género y edad que se preocupan por su salud, y geográficamente ambos estudios están ubicados en una zona montañosa del Perú. De manera similar, en el estudio de **Hurtado (2015)** encontró que predominaban las mujeres (edades entre 20 y 40 años) en cuanto al nivel de educación que completaron en la secundaria y en cuanto al tipo de usuarios que reportaban.

Esto coincide con mi trabajo de investigación: aunque sus condiciones sociales, culturales y económicas son diferentes, todos son hospitales de tercer nivel. Sin embargo, en trabajo con **Quintanilla (2016)** Es evidente que existe un predominio femenino en cuanto a edad, con la mayoría de usuarios del servicio entre 31 y 50 años. La salud está íntimamente relacionada durante la vida de una persona, y aunque en ocasiones es difícil alcanzar un estado de salud completa debido al estilo de vida del contexto social, la felicidad y la calidad de vida dependerán; por lo tanto, los servicios ambulatorios, de emergencia y de internación de EsSalud en el Hospital de Quillabamba tendrán que ser accedidos externamente.

- 2) La calidad de atención en los servicios de consulta externa y emergencia, los usuarios externos reciben mala calidad de atención y solo en el servicio de hospitalización el usuario externo recibe una calidad de atención regular. Analizando el estudio de **Tuesta (2015)** se evidencio que los menores valores de inaceptabilidad se relacionaron con la atención del médico

especialista y del médico de cabecera. Todos estos indicadores reflejan un grado de calidad percibida por los usuarios como regular. Lo que influye negativamente en la calidad de atención es la opinión de los usuarios externos en relación al no haber sido atendido como esperaban, el tiempo de espera son largos y su infraestructura no son propicias para una adecuada atención, todo esto repercute en una mala calidad de atención, siendo desfavorable para la institución. En el servicio de hospitalización se obtuvo como resultado que la calidad de atención es regular, si bien es cierto la personalidad y el trato con que se les brinda los cuidados interfieren en la percepción que tienen los usuarios; ambas instituciones son hospitales del estado evidenciando que presentan las mismas falencias en todo el Perú; estas características descritas justifican que los resultados obtenidos sean similares con el estudio realizado, pese que el instrumento utilizado y el ámbito de estudio para ambas investigaciones sean diferentes, existiendo también una diferencia de categorización respecto al nivel del hospital.

- 3) La satisfacción percibida por el usuario externo en el Hospital EsSalud Quillabamba, se puede evidenciar en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización, más de la mitad de los usuarios externos perciben estar insatisfechos. Dicho resultado coincide con el estudio **Ninamago (2014)** quien encontró insatisfacción muy alta. Este resultado guarda relación con estudio realizado por la **oficina de gestión de la calidad del hospital María Auxiliadora (2014)** en donde realizaron una encuesta para conocer el grado de satisfacción del usuario externo en donde obtuvieron como resultado que el usuario externo de emergencia percibió un alto porcentaje de insatisfacción, este resultado coincide parcialmente, esto se debe a que el servicio de emergencia es una de la más crítica y más criticada, es un área de impacto para el enfermo y para sus familiares, si bien es cierto la sobrecarga laboral hace que el personal de salud y los médicos no les alcanza el tiempo para informar al usuario y/ o acompañante los resultados de los exámenes realizados e informándoles acerca del estado de su salud. Así también la falta de personal asistencial, el tiempo de espera, la carencia de insumos, la falta de materiales y la mala infraestructura del servicio de emergencia, hacen que el usuario y/o acompañante perciban la

atención de mala calidad repercutiendo en la satisfacción del usuario externo. Sin embargo, en el estudio realizado por **De los Ángeles (2017)** encontró que la atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención, considerando el tiempo que demoro su consulta, el tiempo que le brindo su médico, el diferimiento de citas, su infraestructura y la tecnología. Cabe mencionar que si el usuario recibe una atención de mala calidad deja de ir a determinada clínica privada, opción que no hay en el sector público; en conclusión, los servicios brindados en una institución privada son mejores que una institución pública.

- 4) Respecto a la relación entre satisfacción y calidad de atención recibida por el usuario externo en el servicio de consulta externa, emergencia y hospitalización: se concluye que los usuarios externos que presenta una mala calidad de atención presentando un nivel alto de insatisfacción. Existiendo relación significativa entre calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo; en el servicio de consulta externa y emergencia ($p\text{-valor}=0,00$) y solo en el servicio de hospitalización ($p\text{-valor}=0,016$). En los resultados del estudio realizado por **Tuesta (2015)** sobre calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo; indican coincidentemente que la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo son dependientes, existiendo una relación significativa entre ambas variables. Púes hubo diferencia en el instrumento utilizado para la medición de satisfacción y la calidad de atención. Así mismo el nivel de atención de los establecimientos de salud son diferentes; sin embargo, las realidades y las condiciones laborales en la que se trabaja son las mismas, de esta manera podemos decir que el usuario externo no se encuentra satisfecho con calidad de atención brindada en el hospital, sienten que no cubren sus expectativas respecto a sus percepciones; estas características descritas justifican que lo resultados obtenidos sean similares con el estudio realizado.

CONCLUSIONES

- En los servicios de consulta externa y hospitalización predomina el género femenino a diferencia del servicio de emergencia que en su mayoría son de género masculino, con edades entre 30 a 59 años.
- Los usuarios externos que acuden a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización presentan insatisfacción en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles.
- La calidad de atención en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización reciben una calidad de atención regular.
- Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en el usuario externo, sin embargo, los que reciben una mala calidad de atención tienen un nivel alto de insatisfacción en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018. Por lo tanto se concluye que existe suficiente evidencia estadística para indicar que a menor calidad de atención menor nivel de satisfacción.

7 RECOMENDACIONES

Basándonos en el análisis de los estudios realizados se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al Director del Hospital de EsSalud Quillabamba ejecutar talleres de sensibilización dirigido a los trabajadores de salud que labora en las áreas del estudio para lograr elevar la mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario.
- Al comité de calidad del Hospital de EsSalud Quillabamba considerar las sugerencias del usuario externo (de los buzones de sugerencia), poner en marcha canales de comunicación específicos, haciendo partícipes a todos miembros de su establecimiento, favoreciendo el trabajo en equipo, por medio de incentivos no remunerativos, actividades deportivas y sociales que coadyuven en la calidad de vida laboral.
- Brindar charlas a los usuarios externos, mediante laminas, trípticos y juegos dinámicos de acuerdo al tema a tratar, con un lenguaje claro y sencillo para su autocuidado, realizado en el tiempo de espera con el fin de mejorar su calidad de vida.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Ministerio de Salud. Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual. Informe. Lima: Hospital de Lurigancho, Unidad de Gestión de Calidad; 2013.
2. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Norma Técnica. Lima: MINSA, Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud; 2006. Report No.: R.M. 519-2006/Minsa.
3. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Documento Electrónico]. Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas; 2011.
4. García R. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev. méd. Chile [online]. 2001 Julio; 129(7).
5. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad. Guía Técnica. Lima: MINSA, Dirección General de Salud de las Personas; 2012. Report No.: RM N°095-2012/MINSA.
6. Huiza Guardia GA. satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. [Tesis Magister]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Post Grado; 2013.
7. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin. 2000;(114(supl 3):26-33).
8. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MdC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Revista]. La Habana, Cuba: Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología.; 2008.
9. López Vivanco JC. Calidad y seguridad del paciente: una prioridad para los sistemas de salud. Rev Invest Med Sur Mex. 2011 Julio-Setiembre; 18 (3):(148-150).
10. Pérez Campdesuñer R, Llanes Fon M, Moreno Pino M, Pérez Díaz M. Procedimiento Para Determinar y Evaluar Estándares de Calidad. Revista

académica de economía. Cuba: Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”, Observatorio de la Economía Latinoamericana; 2009. Report No.: ISSN 1696-8352.

11. Ministerio de Salud. Política Nacional de Calidad en Salud. Documento Técnico. Lima: MINSA, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección General de Salud de las Personas; 2009. Report No.: RM N° 727-2009/MINSA.
12. De los Angeles Álvarez R. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017. [Tesis Maestría]. Managua: UNAN, CIES; 2017.
13. Ordoñez Govea L. satisfacción de usuarios externos con la atención. [Tesis de Grado]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda, Escuela de Enfermería; 2017.
14. Ante Vega MW. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del hospital general puyo. [Tesis]. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas; 2017.
15. Rios Caceres AM, Bareto Galeano AF, Martinez Duque AF. Sistema de Información, Documentación y Recursos Educativos- SIDRE [Tesis] Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san antonio de chia y santa rosa de tenjo, marzo de 2016. [Online]. Bogota; 2016 [cited 2018 Setiembre 15]. Available from: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>.
16. Hermida Salcedo DM. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca [Tesis] Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2. Cuenca. Universidad de Cuenca- Ecuador. [Online].; 2014 [cited 2018 Setiembre 17]. Available from: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21284>.
17. Custodio Velásquez J, Rojas Valdez CdR, Hernández Cabrera L. Revista Médica Panacea [Tesis] Percepción de la calidad de servicio de los en el consultorio externo de medicina interna del hospital agusto hernandez mendoza EsSalud-Ica en febrero-marzo del 2017. [Online].; 2017 [cited 2018 Setiembre 20]. Available from: <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/201>.
18. Díaz Guevara M. Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca [Tesis] Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud.

hospital tito villar cabez-bambamarca.Universidad Nacional de Cajamarca.
[Online].; 2014 [cited 2018 Setiembre 22. Available from:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>.

19. Ninamango Vicuña WM. Cybertesis UNMSM [Tesis] Percepcion de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional arzobispo loyza en enero, 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Online].; 2014 [cited 2018 Setiembre 23. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>.
20. Tuesta Arévalo ZH. Repositorio Universidad Cesar Vallejo [Tesis] Calidad de atencion y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba. [Online].; 2015 [cited 2018 Setiembre 24. Available from: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1832>.
21. Hurtado Ormachea, Angelica. Perfil Sociocultural del Usuario en Relación a la Satisfacción sobre Calidad de atención en Consultorios externos en el Hospital Regional del Cusco. [Tesis Magister]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad, Cusco; 2015.
22. Quintanilla Muñoz CJ. Desempeño laboral en relacion a la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco. [Tesis Magister]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad, Cusco; 2016.
23. Rojas Moya JL. Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud. Edición electrónica gratuita ed. www.eumed.net/libros/2007a/ , editor. Bolivia: eumed.net; 2007.
24. INEI. Encuesta Nacional de Satisfaccion de Uusarios del Aseguramiento Universal en Salud. [Internet] Encuesta. lima: Instituto Nacional de Estadistica e Informatica, Biblioteca Nacional del Perú; 2014.
25. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao. Universidad Cesar Vallejo ; 2017.
26. Ortiz Vargas PM. Nivel de Satisfaccion del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atencion en los Servicios de Salud Seguen Encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos. [Tesis Grado]. Lima: Universidad Ricardo Palma, Fcaultad de Medicina Humana; 2014.

27. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Documento Electronico. Chile: Pontificia Universidad Católica, Enfermería Global; 2014. Report No.: ISSN 1695-6141.
28. Sepúlveda Carrillo GJ, Rojas Cifuentes LA, Cárdenas Jiménez OL, Guevara Rojas E, Castro Herrera AM. Estudio Piloto de la Validación del Cuestionario Care-Q Version al Español en Población Colombia. Documento Electronico. Brasil: Universidad Federal de São Paulo; 2009.
29. Huiza Guardia GA. satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Post Grado; 2003.
30. Tsuchida M BMGX. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Rev Med Hered. ; 2003.
31. Seclén J DC. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. , An Fac Med Lima.; 2005.
32. Thompson A, Sunol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in. 1995;(7(2): 127-141).
33. Pascoe. G. Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis. Evaluation and Program Planning. ;(1983;6:185-210).
34. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Documento virtual. Lima: Dirección General de las Personas. , Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud.; 2002.
35. Huamán Angeles MM. Repositorio Institucional Digital. [Online].; 2017 [cited 2018 Setiembre 24. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4510>.
36. Robledo Galván H, Meljem Moctezuma J, Fajardo Dolc G, Olvera López D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Rev. Conamed. 2012 Octubre-Diciembre; 17(4).
37. Gilmore CM, Novaes H. Gerencia de la Calidad. [Internet] Manual de Gerencia de la Calidad. Washington: Organización Mundial de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Panamericana de la Salud; 1996. Report No.: ISBN 92 75 32182 5.

ANEXOS

	Pág.
Anexo 01 Matriz de Consistencia.....	75
Anexo 02 Consentimiento Informado.....	76
Anexo 03 Características Generales.....	77
Anexo 04 Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo (Servicio de Consulta Externa)	78
Anexo 05 Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo (Servicio de Emergencia)	79
Anexo 06 Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo (Servicio de Hospitalización)	80
Anexo 07 Cuestionario para evaluar la calidad de atención del usuario externo en los servicios de consulta, emergencia y hospitalización.....	81
Anexo 08 Validación del instrumento.....	82
Anexo 09 Confiabilidad del instrumento: Calidad de atención	87
Anexo 10 Confiabilidad del instrumento: Satisfacción.....	88

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE ESSALUD QUILLABAMBA, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES Y	METODOLOGIA
1. GENERAL: ¿Existe relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018? 2. ESPECIFICOS: - ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario externo del Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018? - ¿Como es la calidad de atención del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018?	1. GENERAL: Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018. 2. ESPECIFICOS: - Identificar las características sociodemográficas del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018 - Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018. - Describir la calidad de atención del usuario externo en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018	1. GENERAL: H_i: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018 H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el hospital de EsSalud Quillabamba, 2018. 2.ESPECIFICOS: - Los usuarios externos en el Hospital de EsSalud Quillabamba, es predominante el género femenino con edades entre 30 a 59 años respecto al grado de instrucción, en su mayoría manifiestan haber estudiado hasta la secundaria. - El nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital de EsSalud Quillabamba, están insatisfechos.	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN Dimensiones: - Humana - Técnico-Científico - Del Entorno (confort) VARIABLE INTERVINIENTE: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS: - Género. - Edad. - Grado de Instrucción. - Tipo de seguro por el cual se atiende. - Tipo de usuario. - Especialidad/servicio donde fue atendido. - Tiempo de hospitalización.	1.TIPO DE INVESTIGACIÓN - Cuantitativo - Transversal 2.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN - Correlacional - Descriptiva - No experimental 3. POBLACIÓN: - Está conformada por 7608 usuarios externo que acuden a los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018 5. MUESTRA: - Está conformada por 366 usuarios externos. 6. TIPO DE MUESTREO: - Aleatorio Simple. 7. TÉCNICAS - Encuesta 8. INSTRUMENTOS: - Cuestionario de Satisfacción - Cuestionario de Calidad.

ANEXO N° 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE ESSALUD QUILLABAMBA, 2018”

OBJETIVO: Analizar la relación entre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el Hospital de EsSalud Quillabamba, 2018.

Yo _____ con DNI _____

Certifico que:

Me ha dado a conocer sobre el propósito y beneficio del estudio, su interpretación, sus limitaciones y su riesgo, y su contenido, incluyendo las limitaciones y beneficios.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento. Fui informado de las medidas que se tomaran para proteger la confidencialidad de mis resultados.

Estando consiente y aceptando participar en el presente estudio firmo este consentimiento informado.

Firma.

ANEXO N° 03

Estimado usuario (a) el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Hospital de EsSalud Quillabamba, la cual servirá y permitirá mejorar la satisfacción del usuario. Los datos obtenidos serán confidenciales, Sírvase responder con veracidad y amplia libertad. Agradecemos su participación.

Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____ : ____ Hora Final: ____ : ____	
CARACTERISTICAS GENERALES:		
2. Genero	Masculino	1
	Femenino	2
3. Edad	18 a 29 años	1
	30 a 59 años	2
	60 a mas	3
4. Grado de Instrucción:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende:	Asegurado	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
6. Tipo de usuario:	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad/Servicio donde fue atendido:	Medicina	1
	Ginecología	2
	Odontología	3
	Pediatría	4
	Obstetricia	5
8. Tiempo de hospitalización (Responder en caso de ser Hospitalizado)	3 a 5 días	1
	1 semana	2
	2 semanas a mas	3

Fuente: Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA

ANEXO N° 04

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	1	2	3	4	5
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					
03	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario programado					
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
05	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
06	E	Que la atención en el área admisión sea rápida.					
07	E	Que la atención en el área de caja sea rápida.					
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.					
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.					
10	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud.					
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su					
12	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá, le inspire confianza					
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.					
15	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindará sobre su salud o resultado de la atención					
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los					
17	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
18	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.					
19	E	Que los carteles, letreros o flechas sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuente con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los					
21	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.					

Fuente: Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA

ANEXO N° 05

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EL USUARIO EXTERNO

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

N°		PREGUNTAS PARA EL SERVICIO DE EMERGENCIA	1	2	3	4	5
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.					
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.					
03	E	Qué su atención en emergencia este a cargo del médico.					
04	E	Qué el médico mantenga su suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de					
05	E	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetara el médico.					
06	E	Qué la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida.					
07	E	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.					
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.					
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida.					
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad.					
12	E	Qué medico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.					
13	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.					
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.					
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos,					
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.					
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	E	Que los ambientes de servicio de emergencia sean limpios y cómodos.					

Fuente: Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA

ANEXO N° 06

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización. Utilice una escala numérica del

1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS PARA EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	1	2	3	4	5
01	E	Que todos los días reciba una visita médica.					
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evaluación de su problema de salud por el cual					
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirán durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.					
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.					
05	E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en					
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.					
07	E	Que los análisis del laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.					
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.					
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos.					
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.					
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.					
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.					
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.					
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.					
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.					
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.					
17	E	Que el trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.					
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.					
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.					
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.					
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.					
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.					

Fuente: Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA

ANEXO N° 07

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL USUARIO EXTERNO

En primer lugar, califique la calidad de atención, que se refieren a como usted HA RECIBIDO y la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta externa, Emergencia y Hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°		SERVICIO: CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN	1	2	3	4	5
01	C	Durante su permanencia en el hospital el personal le brindó un trato cordial y amable.					
02	C	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
03	C	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos					
04	C	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera					
05	C	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.					
06	C	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
07	C	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
08	C	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar					
09	C	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.					
10	C	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.					
11	C	El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico y tratamiento a seguir.					
12	C	El tiempo de su consulta es suficiente.					
13	C	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.					
14	C	Es transferido inmediatamente al seguro de EsSalud (Cusco) si el médico lo considera conveniente.					
15	C	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.					
16	C	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
17	C	La sala de espera está limpia.					
18	C	La sala de espera tiene buena ventilación.					
19	C	El consultorio está limpio y ordenado.					
20	C	El consultorio está bien iluminado.					
21	C	Los baños están limpios permanentemente.					
22	C	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el					

Fuente: Guía técnica RM N° 527-2011/MINSA

ANEXO N° 08

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(CUESTIONARIO MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

La validación del instrumento tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema:

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE ESSALUD
QUILLABAMBA, 2018”**

Se compone de 09 ítems, para los cuales se tiene la siguiente escala de estimación:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una “X” en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACION				
	1	2	3	4	5
1. Considera Ud. ¿Qué los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					
2. Considera Ud. ¿Qué la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					
3. Considera Ud. ¿Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					
4. Considera Ud. ¿Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					
5. Considera Ud. ¿Qué los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?					
6. Considera Ud. ¿Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tiene los mismos objetivos?					
7. Considera Ud. ¿Qué la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					
8. Considera Ud. ¿Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					
9. Estima Ud. ¿Qué las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?					
¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse? 					

Firma del Experto

PROCEDIMIENTO:

1. Se construye una tabla como la adjunta, donde se coloca los puntajes por ítems y sus respectivos promedios:

N de Ítems	EXPERTOS				PROMEDIO
	A	B	C	D	
1	4	4	4	3	3.75
2	4	4	4	3	3.75
3	3	4	3	3	3.25
4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	3	3.75
6	4	4	3	3	3.50
7	4	5	4	3	4.00
8	4	4	5	4	4.25
9	4	4	4	3	3.75

2. Con las medidas resumen (promedio) de cada uno de los ítems se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Donde DPP} = \sqrt{(X1 - Y1)^2 + (X2 - Y2)^2 \dots \dots \dots (X9 - Y9)^2}$$

En este estudio: DPP = 1,7

3. Determinar la distancia máxima (D máx.) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero(o), con la ecuación.

4. La D máx. se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de:

Hallado con la fórmula:

$$D_{\max} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_9 - 1)^2}$$

$$D_{\max} = 1.9 \frac{\dots}{\dots}$$

Donde X = Valor máximo de la escala para cada ítem (5) Y =

Valor mínimo de la escala para cada ítem (1)

5. Con este último valor hallado se construye una nueva escala valorativa a partir de cero, hasta llegar a D máx. dividiéndose en intervalos iguales entre sí. Llamándose con las letras A, B, C, D, E.

Siendo:

A. Adecuación Total

B. Adecuación en gran medida

C. Adecuación

D. Escasa adecuación

E. Inadecuación

Escala	Valoración	Valoración de Expertos
0 1.9	A= Adecuación Total	1.7
1.9 3.8	B= Adecuación en gran medida	
3.8 5.7	C= Adecuación	
5.7 7.6	D= Escasa adecuación	
7.6 9.5	E= Inadecuación	

El punto DPP debe caer en las zonas A y B en caso contrario, la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos. En el caso nuestro, El valor DPP fue **1.7** cayendo en la zona “A” lo cual significa una adecuación total del instrumento y que puede ser aplicado en la investigación.

ANEXO N° 09

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Validez: Los instrumentos fueron validados por la autora, para ello, se sometió al juicio y criterios de expertos; para ello se utilizaron cinco niveles de medición de acuerdo a la escala Likert, siendo de menor complejidad para el usuario externo.

Prueba piloto: Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron aplicados en una muestra de 37 usuarios externos del Hospital de Urubamba - EsSalud que representan el 10% de la población a investigar, se consideró que la población tenga características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se realizaron las modificaciones que se estimaron convenientes en los ítems correspondientes del instrumento.

Confiabilidad: Se determinó a través del Alfa de Cronbach aplicado a la prueba piloto, cuyos resultados fueron lo siguiente:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de	Alfa de Cronbach basada en	N de
,883	,883	22

Que $\alpha=88\%$ de confiabilidad. Considerando la escala de valores que determina el rango de 0.8 a 1, un rango de alta confiabilidad y el valor de 0.88 obtenido en el cálculo de la confiabilidad para el instrumento “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE ESSALUD QUILLABAMBA, 2018” se puede decir que el instrumento aplicado en la presente investigación posee un buen grado de confiabilidad. El resultado obtenido indica alta confiabilidad en este instrumento.

ANEXO N°10

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN

Validez: Los instrumentos fueron validados por el Ministerio de Salud, para ello la autora utilizó cinco niveles de medición de acuerdo a la escala Likert, siendo de menor complejidad para el usuario externo.

Prueba piloto: Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron aplicados en una muestra de 37 usuarios externos del Hospital de Urubamba - EsSalud que representan el 10% de la población a investigar, se consideró que la población tenga características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se realizaron las modificaciones que se estimaron convenientes en los ítems correspondientes del instrumento.

Confiabilidad: Se determinó a través del Alfa de Cronbach aplicado a la prueba piloto, cuyos resultados fueron los siguientes:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de	Alfa de Cronbach basada en	N de
.916	.916	22

Que $\alpha=88\%$ de confiabilidad. Considerando la escala de valores que determina el rango de 0.8 a 1, un rango de alta confiabilidad y el valor de 0.91 obtenido en el cálculo de la confiabilidad para el instrumento “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE ESSALUD QUILLABAMBA, 2018” se puede decir que el instrumento aplicado en la presente investigación posee un buen grado de confiabilidad. El resultado obtenido indica alta confiabilidad en este instrumento.