



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD NUEVO PARAÍSO -
PUCALLPA 2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

MARCO ANTONIO ZEVALLOS MENDONZA

ASESOR

DR. MARCO ANTONIO DÍAZ APAC

**PUCALLPA, PERÚ
SEPTIEMBRE 2018**

DEDICATORIA

A mi pareja y compañera por el apoyo desinteresado e incondicional que me llena la fuerza de voluntad y el motor que me permite seguir por este camino de la superación y la conquista de las metas que me he trazado.

A mis hijos por su comprensión y cariño que tienen conmigo esperando darles el agrado culminando satisfactoriamente mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios y mis padres por darme la vida, la salud y la fuerza para seguir por el sendero de la vida y me permita cumplir las metas que me he trazado.

A la Gerencia del Centro de Salud Nuevo Paraíso por todas las facilidades que me brindaron durante la ejecución de las encuestas.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I	16
MARCO TEÓRICO	16
1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	16
1.2 BASES TEÓRICAS.....	23
1.2.1 BASES TEÓRICAS DE LA CALIDAD DE ATENCION.....	23
1.2.1.1 Teorías de la Calidad de Atención.....	23
1.2.1.2 Conceptos de la Calidad de Atención.....	25
1.2.2 BASES TEORICAS DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO....	30
1.2.2.1 Teorías de la Satisfacción del Usuario Externo.....	30
1.2.2.2 Conceptos de la Satisfacción del Usuario Externo	33
1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	36
CAPÍTULO II.....	38
2.1 HIPOTESIS GENERAL.....	38
2.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS	38
2.3 VARIABLES	39
2.3.1 Definición conceptual de las variables	39
2.3.2 Operacionalización de la variable	40
CAPITULO III.....	42
METODOLOGIA	42
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	43
3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	43
3.4.1. La población	43
3.4.2. Muestra	44
3.4.3. Muestreo	45
3.4.4. Criterios de Inclusión	46
3.4.5. Criterios de Exclusión	46
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.5.1. Técnicas a emplear	46
3.5.2. Instrumento de recolección de datos	47
3.5.3. Descripción del instrumento	47

3.6.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	48
3.6.1.	Validez	48
3.6.2.	Confiabilidad	48
3.7.	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	49
	CAPITULO IV.....	51
	RESULTADOS.....	51
	CAPÍTULO V.....	75
	DISCUSIÓN	75
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES.....	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
	ANEXOS	84

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1, de distribución de frecuencia de la variable calidad de atención ...	51
Tabla N° 2, de distribución de frecuencia de la dimensión técnica científica	52
Tabla N° 3, de distribución de frecuencia de la dimensión humana	53
Tabla N° 4, de distribución de frecuencia de la dimensión Entorno.....	54
Tabla N° 5, de distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo.....	55
Tabla N° 6, de distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad	56
Tabla N° 7, de distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	57
Tabla N° 8, de distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.....	58
Tabla N° 9, de distribución de frecuencia de la dimensión Empatía	59
Tabla N° 10, de distribución de frecuencia de la dimensión aspectos tangibles	60
Tabla N° 11 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo	62
Tabla N° 12 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo	62
Tabla N° 13 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad	64
Tabla N° 14 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión fiabilidad.....	64
Tabla N° 15 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta	66
Tabla N° 16 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión capacidad de respuesta	67
Tabla N° 17 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad	68
Tabla N° 18 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión seguridad	69

Tabla N° 19 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía.....	70
Tabla N° 20 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión empatía.....	71
Tabla N° 21 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles	73
Tabla N° 22 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión aspectos tangibles	73

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1, de barras de la variable calidad de atención	51
Gráfico N° 2, de barras de la dimensión técnica científica	52
Gráfico N° 3, de barras de la dimensión humana	53
Gráfico N° 4, de barras de la dimensión entorno.....	54
Gráfico N° 5, de barras de la variable satisfacción del usuario externo	55
Gráfico N° 6, de barras de la dimensión fiabilidad.....	56
Gráfico N° 7, de barras de la dimensión capacidad de respuesta	57
Gráfico N° 8, de barras de la dimensión seguridad	58
Gráfico N° 9, de barras de la dimensión empatía.....	59
Gráfico N° 10, de barras de la dimensión aspectos tangibles	60
Gráfico N° 11 Ecuación de la variable Calidad de atención y la dimensión fiabilidad	65
Gráfico N° 12 Ecuación de la variable Calidad de atención y la dimensión empatía.....	71

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°: 1. Operacionalización de la variable 1	40
Cuadro N°: 2 Operacionalización de la variable 2	41

INDICE DE ANEXOS

Anexo N°: 1 Matriz de Consistencia	85
Anexo N°: 2 Encuesta para la Variable Calidad de Atención.....	86
Anexo N°: 3 encuesta para la Variable satisfacción del Usuario Externo	87

RESUMEN

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud nuevo paraíso - Pucallpa 2018, estudio realizado que tiene por Objetivo establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018, Población: según reporte de la oficina de estadística e informática de la Dirección Regional de Salud de Ucayali entre atendidos y atenciones que se realizan en el Centro de Salud Nuevo Paraíso es de 2243 personas por mes, este dato corresponde al mes de diciembre del 2017, la muestra estuvo conformado por 317 personas en la investigación, diseño de la investigación es de corte transversal descriptivo correlacional. Lugo de la aplicación del instrumento y procesamiento de datos se llegó a la siguiente conclusión: Afirmamos que no existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo porque no se ajusta a un modelo lineal. Basándonos en la tabla N° 12. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.676, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Palabras Clave:

Calidad de atención; técnico científico, humana y entorno.

Satisfacción del usuario externo; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

ABSTRACT

Quality of care and satisfaction of the external user of the new paradise health center - Pucallpa 2018, a study carried out that aims to establish the relationship between quality of care and satisfaction of the external user in the Nuevo Paraíso Health Center - Pucallpa 2018, Population: according to report of the statistical and informatics office of the Regional Health Direction of Ucayali between attended and attended at the Health Center Nuevo Paraíso is 2243 people per month, this data corresponds to the month of December 2017, the sample was confirmed by 317 people in the research, design of the research is descriptive correlational cross section. Lugo of the application of the instrument and data processing reached the following conclusion: We affirm that there is no directly proportional relationship between the variables: Quality of Attention and External User Satisfaction because it does not conform to a linear model. Based on table No. 12. We affirm that the p value (Sig.) 0.676, is greater than the level of significance (0.0025). Therefore, the decision is made to reject the research hypothesis and accept the null hypothesis, which states that: There is no significant relationship between quality of care and satisfaction of the external user of the Nuevo Paraíso Health Center - Pucallpa 2018.

Keywords:

Attention quality; scientific, human and environmental technician.

Satisfaction of the external user; reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects.

INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de servicios de salud en los diversos hospitales y establecimiento de menor nivel en muchos países del mundo sin duda es un tema de interés en las investigaciones. (1)

De acuerdo a un estudio realizado y publicado en Latinoamérica por las Naciones Unidas, CEPAL y la Cooperación Alemana en el año 2014, menciona que, en segundo orden de importancia las autoridades de Chile, Colombia y Perú señalan la baja calidad y la ineficiencia de los servicios, mientras que para otros países es prioritario entre ellos Costa Rica y Ecuador. Viendo estos resultados, se puede deducir que la calidad de atención en los servicios de salud en Latinoamérica es deficiente. (2)

En nuestro país el servicio de salud ofrecida por el MINSA y ESSALUD es desaprobado por los peruanos en un 62% (Ugarte O. entrevista RPP Diciembre 2017). Largas colas y largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, la falta de equipamiento, infraestructura, medicamentos e insumos teniendo en cuenta que la demanda en los servicios de salud es mayor a la oferta ofrecida, además el bajo crecimiento en la contratación y/o nombramiento de profesionales en la salud hace evidente el mal trato a los usuarios y sean mal vistos por la población. (3)

En la región Ucayali esta problemática en la salud no es ajena, pues los hospitales del MINSA superan en un 64% de su capacidad, tienen una demanda superiormente mayor para los que fueron proyectados en su época. (4) Las dificultades que se tienen en la calidad de atención, son persistentes en los establecimientos y que aún no se han podido corregir, éstos son: precariedad de la infraestructura construida, dificultades en los procesos, falta personal de salud; el sistema de salud pública se ha limitado a una atención en salud de calidad. De igual modo sucede en los establecimientos de menor complejidad abocados

al primer nivel de atención (preventivo promocional) entre ellos el Centro de salud Nuevo Paraíso con un nivel I-3, lugar donde se desarrolló el presente estudio de investigación. Pues se puede evidenciar que aproximadamente 6 de cada 10 personas tienen un descontento en la atención, evidenciando colas para conseguir una cita, acuden en busca de una atención refiriéndoles que tienen que sacar cita si no amerita una emergencia y en el servicio de admisión le comunican que se sacan citas a partir de las 10 am y por el otro día, ausencia del personal en los servicios, personal que no cumple los horarios de atención demoras en la espera para una atención, durante una atención hay interrupción por otros compañeros de su trabajo y a la vez responden llamadas telefónicas en plena atención, la falta de medicamentos e insumos los ambientes inadecuados, falta de privacidad durante la atención, la limpieza es inadecuada, los servicios higiénicos falta de aseo, estos son parte de las molestias que refieren los pacientes que acuden en buscan atención de salud, esto me llevo a plantearme como problema: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?. Así mismo establecer como objetivo: Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018. El desarrollo de la investigación se vio por conveniente por su viabilidad tomando como referencia las diversas opiniones de los usuarios sobre cómo es la atención en el Centro de Salud Nuevo Paraíso. Así mismo se tuvo en cuenta que no existen estudios a nivel local sobre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención ya que las instituciones prestadoras de servicios de salud en sus diferentes niveles de atención juegan un papel muy importante en la sociedad, pues de ellas depende el bienestar de la salud y la prevención de las enfermedades en la población. Para el desarrollo de la investigación se tuvo algunas limitaciones como la poca información de estudios similares a nivel local como antecedente, el financiamiento fue asumido por el investigador en su totalidad y para la recolección de los datos se encuestaron a usuarios mayores de 18 años y no a los pacientes con acompañantes o familiares. El estudio es de tipo aplicado de corte transversal descriptivo correlacional que se aplicó en los meses de mayo,

junio y julio del 2018, con una población: según reporte de la oficina de estadística e informática de la Dirección Regional de Salud de Ucayali entre atendidos y atenciones que se realizan en el Centro de Salud Nuevo Paraíso es de 2243 personas por mes, este dato corresponde al mes de diciembre del 2017, la muestra estuvo conformado por 317 personas, el informe consta de una introducción, y cinco capítulos como son: capítulo I marco teórico, capítulo II hipótesis, capítulo III metodología, capítulo IV resultados, capítulo V discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel Internacional

Del salto E. (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012 – Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Objetivo, analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Metodología, se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Resultados, se encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p 0,000\dots$). Al terminar la consulta

con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p < 0,000$). Conclusiones, Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica. Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%). No existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería. Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente. El tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario. El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico. (5)

Borré Y, Vega Y. (2014) Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en el servicio de medicina Hospital Regional de Barranquilla periodo Febrero – Abril 2014 (Colombia). Universidad Nacional de Colombia. El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método, se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados, El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1%

“Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Conclusión, El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; (6)

A nivel Nacional

Hidalgo R. (2015) “Nivel de Satisfacción del Usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC-Piura – Perú”, Universidad Nacional de Piura. El presente trabajo de investigación es un estudio no experimental, transversal, descriptivo. El estudio se realizará aplicando el modelo de Servqual dirigida a la percepción del usuario. El objetivo general es determinar el nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis-Piura 2015. Los pacientes fueron entrevistados con el cuestionario de Servqual modificado para hemodiálisis que evalúa la satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis. Utilizando el método de escalonamiento de Likert (1-5) en la cual la información requerida es presentada por una persona en una forma consecuente para responder a la pregunta y además esta escala sirve para medir las actitudes y comportamiento de los clientes respecto al servicio del cliente de la empresa. En conclusión los resultados confirman que el servicio es bastante satisfactorio, como lo confirma más del 90% de usuarios que de alguna forma están satisfechos con los elementos de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta. Sin embargo, garantía o seguridad y empatía son las dos dimensiones que se encuentran los pacientes y familiares insatisfechos. (7)

Ramos L. (2015) “Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Picsi, 2015” Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú. El presente trabajo está basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como objetivo determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015. Esta investigación nos permite evaluar el grado de satisfacción de la atención en

los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, Para la obtención de la información realizamos una encuesta se trabaja con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10% y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos. En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están

satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio. (8)

Quispe Y. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015, Universidad Nacional José María Arguedas - Perú, Tesis para Optar el Título de Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer el ¿cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015? Objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015. Material y Método, el trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento. Resultados, los resultados en datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y

satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Conclusiones, en general utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. (9)

García D. (2013) "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero – Mayo 2013. Universidad Ricardo Palma–Lima. Objetivos, Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Materiales y Métodos, Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de Salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados, de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho

con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Conclusiones, según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios. (10)

Tarrillo V. (2012) "Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. El presente estudio de investigación es descriptivo-transversal tiene como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del usuario de la atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Metodología, es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra está constituida por 30 pacientes en condiciones de alta del servicio de emergencia, la técnica es la entrevista y el instrumento es una escala de modificada tipo Likert, previo consentimiento informado del paciente, durante 1 al 16 de diciembre del 2012. Conclusiones 1. El nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital E. Bernales de la atención que brinda el profesional de enfermería, es alto con tendencia a medio, siendo la más baja la dimensión técnica con respecto a la Interpersonal, esto debido al indicador oportuno, en lo que respecta la privacidad durante procedimientos y a la calidad de la educación, información comunicación. 2.

Con respecto a la dimensión interpersonal se observó que a pesar de tener un mayor porcentaje de satisfacción alto está estrechamente relacionado con el nivel medio, esto debido a que en los indicadores empatía, claridad y discreción tiene un nivel medio con tendencia a alto, y solo el indicador respeto un nivel de satisfacción bajo con tendencia al medio. 3. En la dimensión interpersonal con respecto al indicador respeto se evidencia un nivel de satisfacción bajo con tendencia al medio, relacionado a que mayoría del personal se refiere al paciente no por su nombre sino por su enfermedad o número de cama. (11)

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1 BASES TEÓRICAS DE LA CALIDAD DE ATENCION

1.2.1.1 Teorías de la Calidad de Atención

Rojas, D. (1965) Propone la teoría denominada Orígenes y tendencias de la calidad total. Es intrínseco al hombre el deseo de superación, lo cual ha sido el elemento clave para el avance tecnológico y cultural de la humanidad. En este proceso destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano. Por su parte los fenicios diseñaron algunos métodos un poco más sofisticados cuya finalidad era eliminar de una vez por todas las posibilidades de que alguien repitiera errores. Para ello, se cortaba la mano del individuo que lo cometía. A medida que en la edad media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron explícitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos. En el pasado se observa una clara relación del hombre con el resultado de su trabajo. Por el contrario, la mecanización, la producción en serie y la especialización de los procesos productivos han separado al hombre del producto de su esfuerzo e incluso se llega a alcanzar el extremo de que éste ya no logra distinguir el valor

que agrega y con alguna frecuencia también ignora lo que produce la empresa donde presta sus servicios. Desde esa perspectiva y con esos antecedentes que vinculan al hombre con su obra Calidad Total no solo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano, incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este involucramiento lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su labor. (12)

Según Marriner, A; Raile, M. (2003), cita a Dorothea Orem, quien propone la Teorías del Autocuidado, la presentó en la década de los cincuenta y se publicó en 1972. La define como déficit de autocuidado, compuesta por tres teorías relacionadas: Teoría del Autocuidado, Teoría del déficit del autocuidado y Teoría de sistemas de enfermería (13)

La teoría del autocuidado: consiste en la práctica de actividades que las personas maduras o que están madurando, inician y llevan a cabo en determinados periodos de tiempo, por sus propios medios y con el interés de mantener un funcionamiento vivo y sano, y continuar con el desarrollo personal y el bienestar.

El déficit de autocuidado descrito por Orem se da cuando la relación entre las propiedades humanas de necesidad terapéutica y la capacidad de autocuidado desarrollada no son operativas o adecuadas para conocer y cubrir algunos o todos los componentes de la necesidad terapéutica de autocuidado existente Aquí actúan los sistemas de enfermería. Sistemas de enfermería: son las acciones que realiza la enfermera de acuerdo con las necesidades terapéuticas de autocuidado de sus pacientes para proteger y regular el ejercicio o desarrollo de la actividad de autocuidado de los mismos. Las capacidades de autocuidado están directamente

influenciadas por la cultura, el grupo social en el que está inserta la persona, el conocimiento de habilidades de autocuidado y el repertorio para mantenerlas, estas pueden ser totalmente o parcialmente compensatorios a su estado de salud; así como por la capacidad de aprendizaje para hacer frente a las dificultades con las que se encuentra a lo largo de su historia

La teoría del autocuidado se considera como la capacidad de un individuo para realizar todas las actividades necesarias para vivir y sobrevivir con bienestar. Esta autora considera el concepto “auto” como la totalidad de un individuo, donde no sólo incluye sus necesidades físicas, sino también las necesidades psicológicas y espirituales, y el concepto “cuidado” como la totalidad de actividades que un individuo inicia para mantener la vida y desarrollarse de una forma que sea normal para él. Así, el autocuidado es la práctica de actividades que los individuos inician y realizan en su propio beneficio para el mantenimiento de la salud, la vida y el bienestar. (13)

1.2.1.2 Conceptos de la Calidad de Atención

Donabedian A. Propuso en 1980 una definición de calidad asistencial. “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (14)

En el mismo sentido para definir calidad se hace referencia a la Organización Internacional de Estandarización lo que en inglés es International Organization for Standardization (ISO), en 1989 definió que: “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado”. Esta definición que gozo desde el inicio de una amplia aceptación,

transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define éste, Efectivamente, el concepto de calidad varía en función de quien lo utiliza y en consecuencia la idea de calidad será distinta cuando la aplica la administración, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y aún por los usuarios. Sin embargo, es evidente que estas tres ideas distintas de calidad se entrelazan y se encuentran en una zona común. (15)

Del mismo modo, una definición de la calidad según la Organización Mundial de la Salud. “Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéutica más adecuada para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del médico; y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de afectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. (16)

Según la RM N° 519-2006/MINSA “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (17)

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término “medica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se

hable de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud. (17)

También hacemos referencia a la RM N° 519-2006/MINSA, que dimensiona la calidad según la presentación de Donabedian A. Que propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto de confort o entorno de la atención y según la RM N° 519-2006/MINSA quien se basa en la propuesta de Avedis Donabedian que lo reformula en:

1) **Dimensión Técnico – científica**, Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, Continuidad, seguridad, integralidad.

- Efectividad, se refiere a lograr efectos positivos en el estado de salud de la población. (17).

- Eficacia, es la capacidad de producir un resultado específico en la asistencia del servicio de salud aplicando educadamente las normas técnicas y administrativas. (17).

- Eficiencia, es el uso apropiado de recursos considerados para obtener los resultados esperados. (17).

- Continuidad, asistencia ininterrumpida del servicio, sin interrupciones o repeticiones innecesarias. (17).

- 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. (17)

- 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. (17).

2) **Dimensión Humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respetar los derechos, a la cultura y a las características propias de la persona. (17).

- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. (17).

- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno. (17).

- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. (17).

- Ética-Deontológico, 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. (17).

3) **Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que forman 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. (17).

- Comodidad. Es la que facilita la estancia en un lugar. También La palabra comodidad proviene en su etimología del latín “commoditas”, referido a aquello que posee la calidad de cómodo. (18)

- Ambientación, es la colocación y distribución en un lugar de todos los elementos necesarios para lograr el ambiente deseado. (18)

- Limpieza, son todas aquellas acciones que permiten eliminar la suciedad del algo o alguien. (18)

- Orden, es la manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio según determinado criterio o una determinada norma. (18)

- Privacidad. Es la parte más interior o profunda de la vida de una persona, que comprende sus sentimientos, vida familiar o relaciones de amistad. Privacidad es definido también como aquello que una persona lleva a cabo en un ámbito reservado, por lo tanto, tiene derecho a mantener su privacidad fuera del alcance de otras personas, asegurándose la confidencialidad de sus cosas privadas. (18)

- Confianza, se entiende como la esperanza firme que una persona actúe como ella desea. La confianza también definida como la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. (18)

1.2.2 BASES TEORICAS DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

1.2.2.1 Teorías de la Satisfacción del Usuario Externo

Según Abraham Maslow (1940), quien propone la Teoría de las necesidades humanas, la teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en la satisfacción del usuario externo. Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho. (19)

Maslow contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior, estos niveles de la pirámide representan lo siguiente:

Entre las necesidades de Orden Inferior se encuentran.

Fisiológicas: Son necesidades de primer nivel, por tanto las primeras que deben ser satisfechas a fin de que haya motivación para realizar cualquier actividad. Mientras un sujeto tenga hambre o tenga sed, es obvio que todo su comportamiento se dirigirá a conseguir alimento o

bebida. Mientras perduren estas necesidades todas las demás actividades serán poco importantes y no se le podrá pedir que desarrolle conductas orientadas hacia una tarea intelectual o de búsqueda de realización propia o de otros... involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc. y se refieren a la supervivencia. (19)

Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación física frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad en cuanto a su estabilidad laboral, conservación de su empleo, ausencia de dolor, comodidad, etc. Están situadas en el segundo nivel de la pirámide de necesidades. (19)

Entre las necesidades de Orden Superior se encuentran:

Sociales o de amor de pertenencia: Estas necesidades corresponden a lo que se llama necesidad de afiliación. El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido. Están relacionadas con los contactos sociales, afiliarse a grupos y tener conocidos y amigos cercanos, organizaciones, afecto, aceptación social, recibir cariño, amor, etc. Son las necesidades de relaciones humanas. (19)

Estima: Comprende la autoestima y la estima de los demás. Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, lo cual se proyecta al medio en que interactúa. La búsqueda de estima y el desarrollo de un concepto positivo de sí mismo dependen completamente de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia. El desarrollo de unas relaciones interpersonales satisfactorias para el sujeto puede evitar problemas de salud mental. Su satisfacción se produce cuando aumenta la iniciativa, la autonomía y responsabilidad del individuo. Son necesidades de respeto,

prestigio, admiración, poder, reconocimiento, reputación, posición social, etc. La satisfacción de la necesidad de estima conduce a la autoconfianza, a la valía, fuerza, capacidad y suficiencia, sentirse útil y necesario en el mundo. (19)

Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota. Sólo después de satisfacer las otras necesidades, el ser humano queda libre para satisfacer el impulso de desarrollar toda su potencialidad. Se le denominan también necesidades de crecimiento, incluyen la realización, hacer lo que a uno le gusta, y es capaz de lograrlo.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar. (19)

La Universidad de Chile - Facultad de RRHH, cita Maslow, quien en el enfoque jerarquización de las necesidades, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción y una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente. (20)

Liljander y Strandvik (1995), quienes proponen la teoría de las expectativas donde sugiere que los clientes conforman sus

expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan. (21)

1.2.2.2 Conceptos de la Satisfacción del Usuario Externo

Alvarado R. (2001), La satisfacción es un concepto complejo y multidimensional compuesto de varios factores, basados en diferentes experiencias con los empleados que prestan el servicio y con otros elementos tangibles (comodidades de infraestructura, alimentación, etc.) e intangibles; como entrega de información, grado de accesibilidad, nivel de burocracia, humanización del servicio, atención prestada a problemas psicosociales. (22)

Mientras que para Fitzpatrick R. (1997), Afirma que el grado de satisfacción se relaciona con la efectividad de la atención médica; ya que los pacientes con bajos grados de satisfacción regresan menos a sus controles, tienen menor adherencia a sus tratamientos y presentan pobres resultados en salud. De manera que mayores niveles de satisfacción con el servicio podrían determinar una mayor efectividad de la atención prestada. (23)

MINSA, Resolución Ministerial N° 527-2011. Nos dice que la Satisfacción del Usuario Externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece. (24)

SERVQUAL. Metodología que define la calidad de servicio como la brecha entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. Esta herramienta elaborada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Esta herramienta se desarrolló en una investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de calidad de servicio. Este modelo es también conocido como “modelo de discrepancias”. Fundamentalmente los autores proponen la existencia de una calidad como satisfacción del usuario: la calidad esperada (expectativa) y una calidad percibida (percepciones). En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio. En 1998, este modelo fue redefinido y llamado SERVQUAL, por los mismos autores en el cual se señala que la calidad de servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable actualmente lo encontramos entre las expectativas y las percepciones distribuidos en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad que a continuación detallaremos: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles. (25)

Expectativas del Usuario externo, define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades

conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio (24)

Percepciones del Usuario externo, cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (24)

a) **Fiabilidad**, Capacidad para desempeñar exitosamente con el servicio ofrecido. (24).

b) **Capacidad de Respuesta**, Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en su tiempo aceptable. (24)

c) **Seguridad**, Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (24).

d) **Empatía**, Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (24).

e) **Aspectos Tangibles**, Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (24)

1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Calidad de Atención.- Conjunto de actividades que realizan los establecimiento de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (24)

Satisfacción del Usuario Externo.- Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (24)

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (24)

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (24)

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (24)

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (24)

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (24)

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (24)

Expectativa del Usuario.- Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (24)

Percepción del Usuario.- Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (24)

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS

2.1 HIPOTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

2.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

2.3 VARIABLES

2.3.1 Definición conceptual de las variables

Calidad de atención “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”. (17)
Avedis Donabedian propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto de confort o entorno de la atención. (14)

Satisfacción del usuario externo. Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. SERVQUAL, Metodología que define la calidad de servicio como la brecha entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. Esta herramienta elaborada por Valarie A. Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad que a continuación detallamos: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles. (14)

2.3.2 Operacionalización de la variable

Cuadro N°: 1. Operacionalización de la variable 1

CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD NUEVO PARAISO -PUCALLPA 2018.				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVO	CATEGORIAS
Variable 1 Calidad de Atención	Técnico – Científica	Efectividad	1	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Eficacia	2	
		Eficiencia	3	
		Continuidad	4	
		Seguridad	5	
		Integralidad	6	
	Humana	Respeto a los derechos	7	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Información completa, veraz y oportuna	8	
		Interés manifiesto en la persona	9	
		Amabilidad	10	
		Ético - Deontológico	11	
	Entorno	Comodidad	12	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Ambientación	13	
		Limpieza	14	
		Orden	15	
		Privacidad	16	
		Confianza	17	

Cuadro N°: 2 Operacionalización de la variable 2

CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD NUEVO PARAISO -PUCALLPA 2018					
VARIABLES	DIMENSIONES	SUB DIMENSION	INDICADORES	REACTIVO	CATEGORIAS
Variable 2 Satisfacción del Usuario externo	Fiabilidad	Expectativas	Confianza del servicio	Del 01 al 05	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Percepciones	Confianza del servicio	Del 01 al 05	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
	Capacidad de Respuesta	Expectativas	Atención rápida, oportuna en tiempo aceptable	Del 06 al 09	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Percepciones	Atención rápida, oportuna en tiempo aceptable	Del 06 al 09	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
	Seguridad	Expectativas	Confianza, conocimiento, Privacidad y cortesía	Del 10 al 13	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Percepciones	Confianza, conocimiento, Privacidad y cortesía	Del 10 al 13	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
	Empatía	Expectativas	Comprender las necesidades de otros	Del 14 al 18	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Percepciones	Comprender las necesidades de otros	Del 14 al 18	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
	Aspectos Tangibles	Expectativas	Ambientación adecuada, equipos y materiales necesarios, limpieza y comodidad	Del 19 al 22	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar
		Percepciones	Ambientación adecuada, equipos y materiales necesarios, limpieza y comodidad	Del 19 al 22	> 60 % Aceptable 40 – 60 % En proceso < 40% Por mejorar

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación es de tipo aplicada por que se ejecutó las teorías de la calidad denominada Orígenes y Tendencias de la Calidad Total propuesto por Rojas D. (1965), y la Teorías de las necesidades humanas propuesta por Maslow A. (1940), Así mismo se aplicó la metodología SERVQUAL con las encuestas modificadas y validadas por el MINSA que se midió relación entre estas dos variables, a través de técnicas estadísticas.

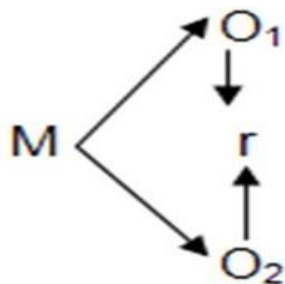
Nivel descriptivo correlacional, donde se logró caracterizar un objeto o fenómeno de estudio o una situación concreta y los datos se analizaron en la medición numérica y el análisis estadístico, estableciendo patrones de comportamiento. (26). El nivel descriptivo narran o interpretan los resultados de la investigación tal y como se presenta en la sociedad. Para el estudio se describió dos variables, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo para medir la relación que existe entre estas dos aplicando técnicas estadísticas.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El área de estudio estuvo ubicado en el Departamento de Ucayali, Provincia de coronel Portillo, Distrito de Callería en la ciudad de Pucallpa en el Centro de Salud Nuevo Paraíso, ubicado en el Jr. Grau N 220. El horario de atención en consultorios es mañana y tarde, emergencias las 24 horas, el personal realiza turnos rotativos.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño de la investigación es de corte transversal descriptivo correlacional por que las variables ya están determinadas y no se manipularan dichas variables, se recopiló la información en el periodo de Mayo, Junio y Julio del 2018, que es un tiempo determinado y son presentados tal o cual se ostenta los resultados permitiendo así describir y correlacionar situaciones y eventos cómo son y cómo se manifiestan.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1 Calidad de Atención

O₂ = Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo

r = relación entre las dos variables

3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.4.1. La población

Según reporte de la oficina de estadística e informática de la Dirección Regional de Salud de Ucayali entre atendidos y atenciones que se

realizan en el Centro de Salud Nuevo Paraíso es de 2243 personas por mes, este dato corresponde al mes de diciembre del 2017. (27)

3.4.2. Muestra

Para establecer el tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula estadística propuesta por Carrasco S. (26)

n = Muestra Inicial

Z = Nivel de confianza 95% = (0.95)

p = Probabilidad de éxito 60% = (0.60)

q = Probabilidad de fracaso 40% = (0.40)

e = Margen de error o nivel de precisión 5% = (0.05)

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

$$n = \frac{(95\%)^2 \cdot (60\%) \cdot (40\%)}{(5\%)^2}$$

$$\frac{95}{100} = \frac{0.95}{2} = 0.475$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.60) \cdot (0.40)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot (0.24)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.921984}{0.0025}$$

$$n = 368.79$$

$$n = 369$$

Verificamos si $n/N > E$, si fuera así, entonces procedemos al ajuste de la muestra.

$$\frac{n}{N} > E$$

$$\frac{369}{2243} > 0.05 \Rightarrow 0,16 > 0,05$$

Entonces 0.16 es mayor que 0.05, en tal sentido se debe ajustar la muestra.

Formula de ajuste:

$$n_{\circ} = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde:

n_{\circ} = Muestra ajustada

n = Muestra inicial

N = Población

$$n_{\circ} = \frac{369}{1 + \frac{369-1}{2243}}$$

$$n_{\circ} = \frac{369}{1 + \frac{368}{2243}}$$

$$n_{\circ} = \frac{369}{1 + 0.164}$$

$$n_{\circ} = \frac{369}{1.164}$$

$$n_{\circ} = 317$$

Finalmente se obtuvo una muestra de 317 personas como muestra total en la investigación.

3.4.3. Muestreo

Se utilizó la técnica del muestreo intencionado, porque se realizó las encuestas a los usuarios según criterio del investigador teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión hasta completar las 317 personas establecidas en el estudio. (26)

3.4.4. Criterios de Inclusión

- Todos los usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años que acuden al Centro de Salud Nuevo Paraíso.
- Familiar o acompañante del usuario externo con algún grado de dependencia que acude a una atención de salud al Centro de Salud Nuevo Paraíso.
- Todos los usuarios externos que brinde su aprobación para realizar la encuesta.

3.4.5. Criterios de Exclusión

- Usuarios referidos a establecimientos de mayor complejidad.
- Usuarios con algún trastorno mental que no estén acompañados de algún familiar.
- Usuarios que no desean participar en la investigación.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas a emplear

Cuestionario

La técnica que se empleó en la investigación fueron tres encuestas. Para la variable 1 se elaboró el instrumento el cual fue sometido a juicio de expertos, así mismo también a la prueba de confiabilidad. Para la variable 2 se aplicó dos encuestas; expectativas y percepciones elaborada y modificada por el MINSA para medir la satisfacción del usuario externo. (28)

3.5.2. Instrumento de recolección de datos

Estará conformado por dos instrumentos elaborados en un formato detallado para cada variable, cada formato cuenta con la identificación y datos generales, para la variable 1 la encuesta cuenta con 17 ítems con una escala de Likert con 7 alternativas de respuestas. Para la variable 2 la encuesta de expectativas y percepciones cuentan con 22 ítems con una escala de Likert con 7 alternativas de respuestas (28)

3.5.3. Descripción del instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fueron dos encuestas, que se aplicaron para las variables de estudio, La variable 1 consta de 17 preguntas politómicas, con este instrumento se estudió las dimensiones técnico científicas (efectividad, eficiencia, eficacia, continuidad, seguridad e integralidad), Dimensión humana (respeto a los derechos, cultura interés en sus demandas, amabilidad, cordialidad, empatía, ética y deontología) y la dimensión del entorno (comodidad, ambientación, limpieza, orden privacidad y confianza). En las encuestas encontramos, instrucciones, datos generales y datos específicos y fueron sometidos a juicio de expertos por 6 profesionales conformado de la siguiente manera: 3 enfermeros conocedores del tema de estudio, 1 estadístico, 1 de metodología de la investigación y un profesional de redacción; también se sometió a la prueba Alfa de Cronbach para medir su grado de confiabilidad.

Según la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. La variable 2 tiene una encuesta validada y modificada por el ministerio de salud. En las encuestas encontramos, instrucciones, datos generales uno es de las expectativas que consta de 22 preguntas; y las percepciones que consta de 22 preguntas en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (24)

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.6.1. Validez

Para la validación del instrumento de la variable 1 fueron sometidos a juicio de expertos conformados por un experto en Metodología de la investigación, un experto estadístico, un experto lingüístico y tres expertos en el tema de estudio.

3.6.2. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento de la variable 1 se aplicó una prueba piloto a 37 usuarios externos del Centro de Salud Nueve de Octubre que es el equivalente al 10% de la muestra total y una población distinta pero con las mismas características a población de estudio. Los resultados fueron procesados y sometidos a al coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, con los resultados obtenidos comprobamos que el instrumento es confiable para la investigación.

Para la variable 2 se cuenta con el instrumento elaborado por Parasuraman diseñada para medir la satisfacción del usuario externo en empresas de servicios privados, en este contexto el Ministerio de Salud en la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, asumió la metodología SERQUAL modificada ya que define la calidad de atención como la brecha entre las expectativas y percepciones de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. *Resultados:* El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes

o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E.

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la ejecución del estudio se solicitó el permiso a la Gerencia del Centro de Salud Nuevo Paraíso mediante una carta N° 17-2018-EPE-UAP-FP, luego de obtener el permiso se realizara las coordinaciones con los encargados de servicio para dar a conocer el trabajo de investigación y coordinar los horarios de mayor demanda para el proceso de recolección de la información, las encuestas serán auto aplicados por los usuarios con un tiempo promedio de 25 minutos aproximadamente en los turnos de mañana y tarde en un periodo de 90 días. Al término de cada encuesta se verificaron que todos los datos estén correctamente llenados y con todas las respuestas, posteriormente se realizó un control de calidad de las encuestas y la codificación para cada una de ellas luego se procedió a elaborar la base de datos y la tabulación respectiva. Se realizaron los cuadros de porcentaje, y su posterior análisis e interpretación de las dos variables correlacionándola entre ellas. Para el análisis y procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22, en el cual nos da el beneficio de obtener cifras exactas con un nivel de confianza del 95 %; por lo tanto los datos que se recopilaban para la comprobación de las hipótesis, se utilizó la técnica “r de Pearson”.

Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

- 1.00 = Correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte

- 0.75 = Correlación negativa considerable

- 0.50 = Correlación negativa media

- 0.25 = Correlación negativa débil

- 0.10 = Correlación negativa muy débil

0.0 = No existe correlación alguna entre variables

+0.10 = Correlación positiva muy débil

+0.25 = Correlación positiva débil

+0.50 = Correlación positiva media

+0.75 = Correlación positiva considerable

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte

+1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

CAPITULO IV RESULTADOS

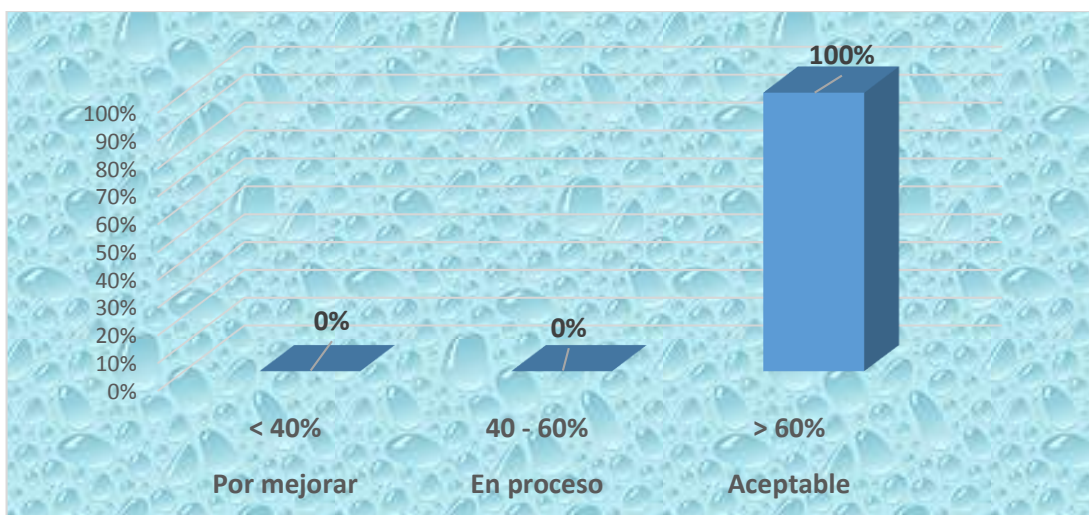
4.1. Procesamiento de Datos de la Variable Calidad de Atención

Tabla N° 1, de distribución de frecuencia de la variable calidad de atención

Escala		fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%
Total		317		100%	

Fuente: Anexo N° 9

Gráfico N° 1, de barras de la variable calidad de atención



Fuente: Tabla N° 1

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 1. El 100% de los encuestados manifiesta que la calidad de atención es aceptable.

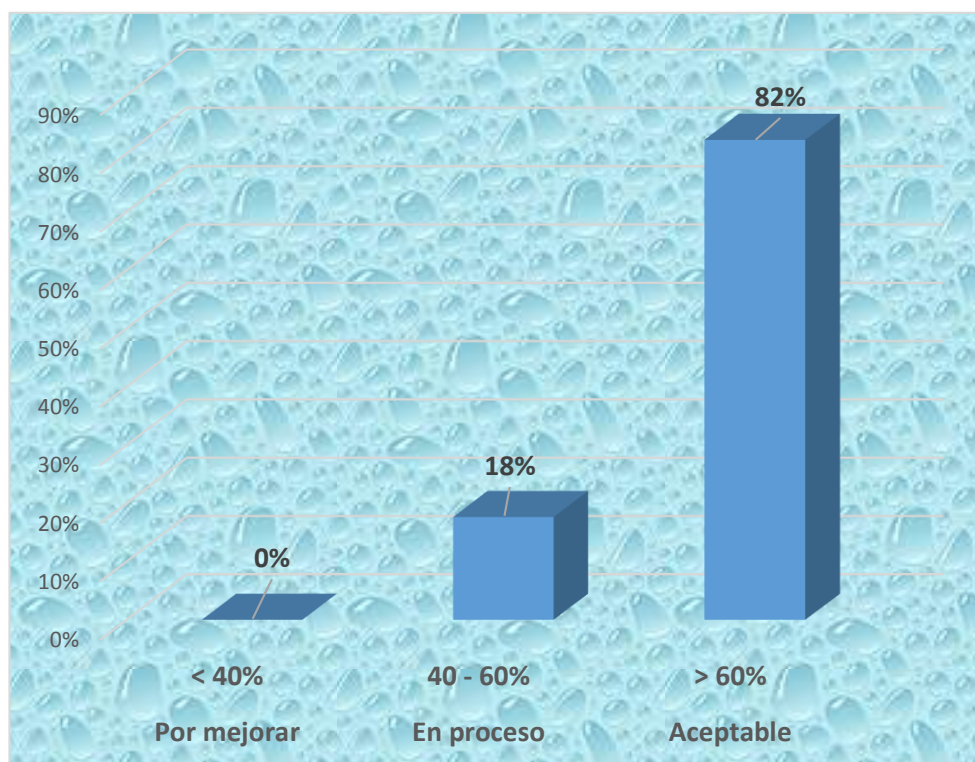
4.1.1. Procesamiento de Datos de la Dimensión Técnica Científica

Tabla N° 2, de distribución de frecuencia de la dimensión técnica científica

Escala		fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	56	56	18%	18%
Aceptable	> 60%	261	317	82%	100%
Total		317		100%	

Fuente: Anexo N° 9

Gráfico N° 2, de barras de la dimensión técnica científica



Fuente: Tabla N° 2

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 2. El 18% de los encuestados manifiesta que en la dimensión técnica científica está en proceso y un 82% de los encuestados manifiesta que es aceptable.

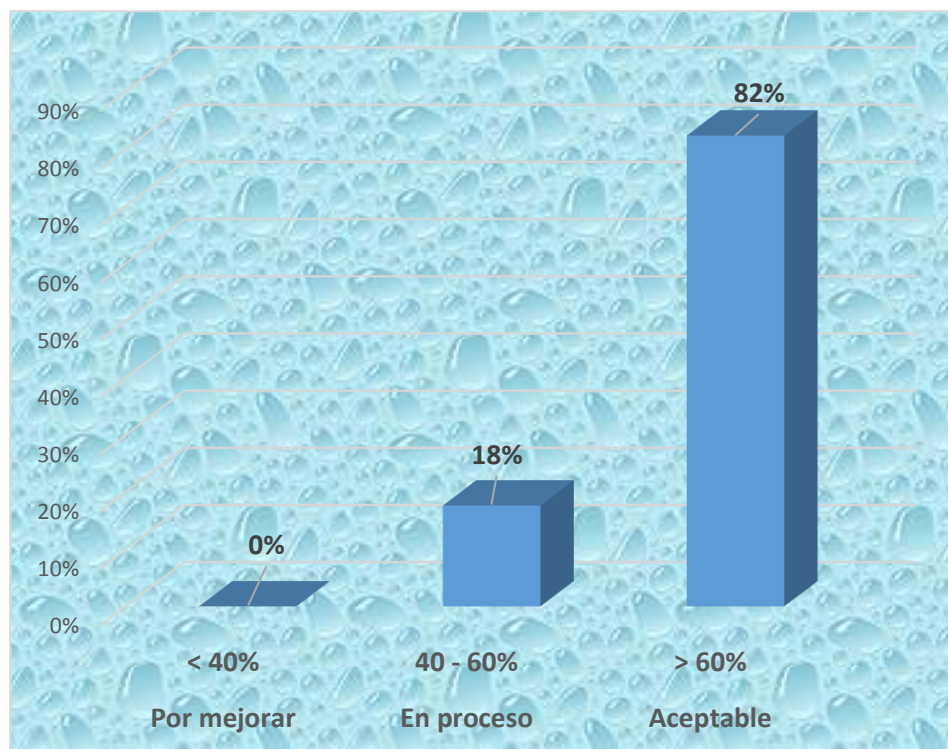
4.1.2. Procesamiento de Datos de la Dimensión Humana

Tabla N° 3, de distribución de frecuencia de la dimensión humana

Escala		fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	56	56	18%	18%
Aceptable	> 60%	261	317	82%	100%
Total		317		100%	

Fuente: Anexo N° 9

Gráfico N° 3, de barras de la dimensión humana



Fuente: Tabla N° 3

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 3. El 18% de los encuestados manifiesta que en la dimensión humana está en proceso y un 82% de los encuestados manifiesta que es aceptable.

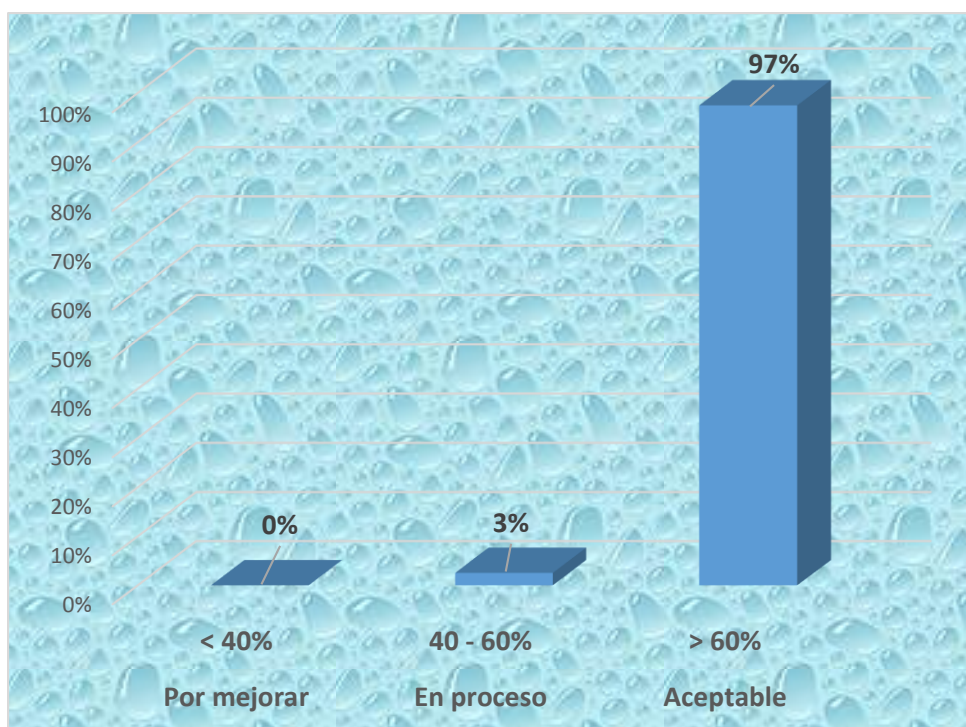
4.1.3. Procesamiento de Datos de la Dimensión Entorno

Tabla N° 4, de distribución de frecuencia de la dimensión Entorno

Escala		fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	8	8	3%	3%
Aceptable	> 60%	309	317	97%	100%
Total		317		100%	

Fuente: Anexo N° 9

Gráfico N° 4, de barras de la dimensión entorno



Fuente: Tabla N° 4

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 4. El 3% de los encuestados manifiesta que en la dimensión entorno está en proceso y un 97% de los encuestados manifiesta que es aceptable.

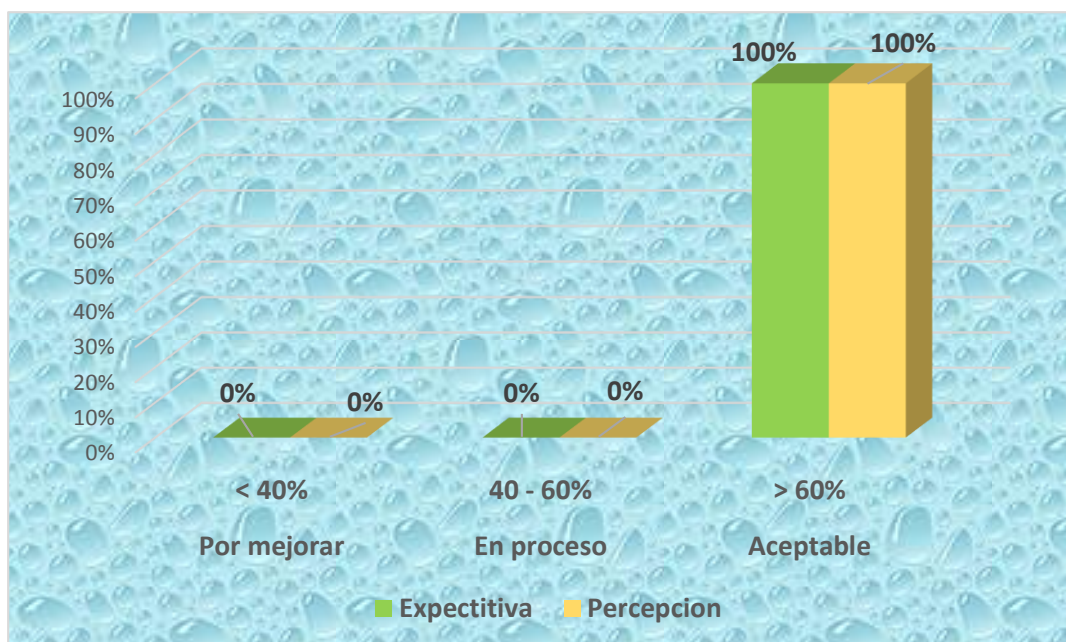
4.2. Procesamiento de datos de la variable Satisfacción del Usuario Externo

Tabla N° 5, de distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo

Escala		Expectativas				Percepción			
		fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%	317	317	100%	100%
Total		317		100%		317		100%	

Fuente: Anexo N° 10, 11

Gráfico N° 5, de barras de la variable satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla N° 5

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 5. El 100% de los encuestados manifiesta que en la variable satisfacción del usuario externo tiene una expectativa aceptable, así mismo el 100% de los encuestados expresa que la satisfacción del usuario externo es aceptable.

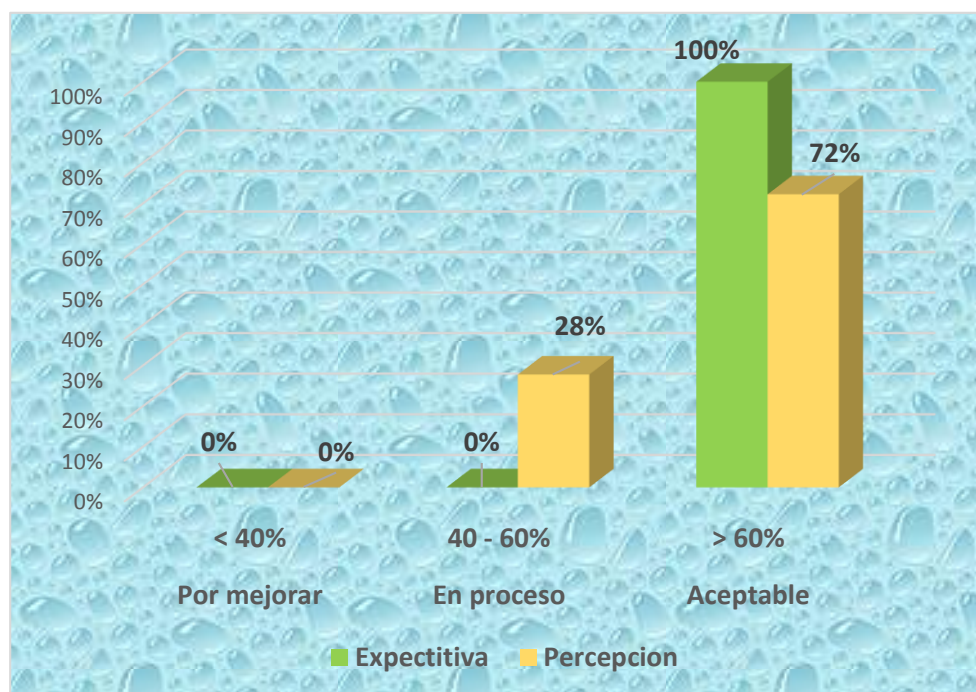
4.2.1. Procesamiento de Datos de la Dimensión Fiabilidad

Tabla N° 6, de distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad

Escala		Expectativas				Percepción			
		fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%	88	88	28%	28%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%	229	317	72%	100%
Total		317		100%		317		100%	

Fuente: Anexo N° 10, 11

Gráfico N° 6, de barras de la dimensión fiabilidad



Fuente: Tabla N° 6

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 6. El 28% de los encuestados manifiesta que en la dimensión fiabilidad tienen una percepción en proceso, un 100% manifiesta una expectativa aceptable y un 72% de los encuestados expresa una percepción aceptable.

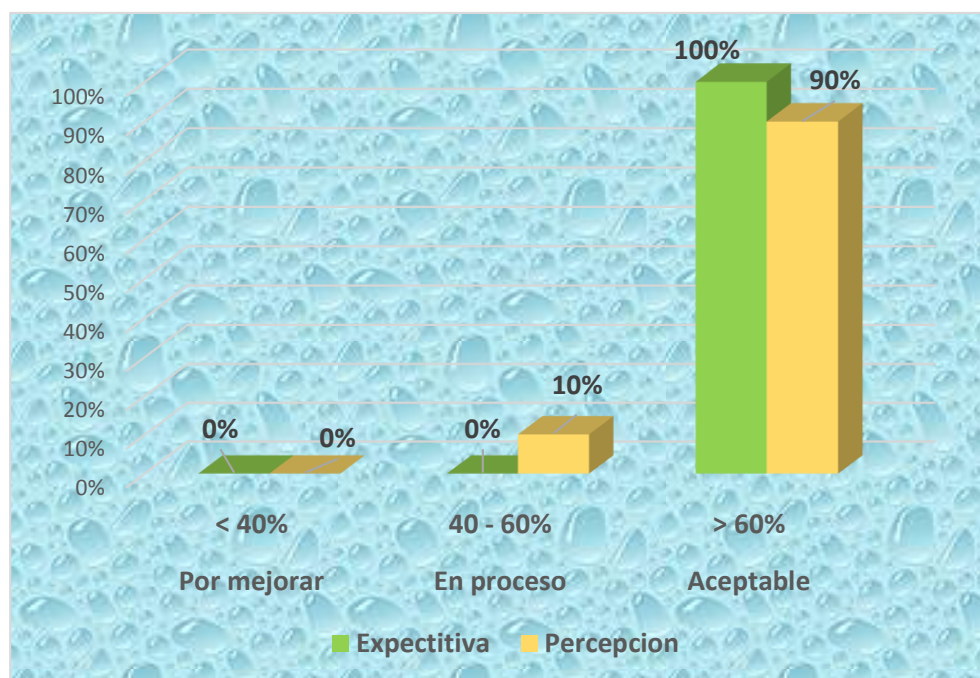
4.2.2. Procesamiento de Datos de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla N° 7, de distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

Escala		Expectativa				Percepción			
		fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%	32	32	10%	10%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%	285	317	90%	100%
Total		317		100%		317		100%	

Fuente: Anexo N° 10, 11

Gráfico N° 7, de barras de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Tabla N° 7

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 6. El 10% de los encuestados manifiesta que en la dimensión capacidad de respuesta tienen una percepción en proceso, un 100% manifiesta una expectativa aceptable y un 90% de los encuestados expresa una percepción aceptable.

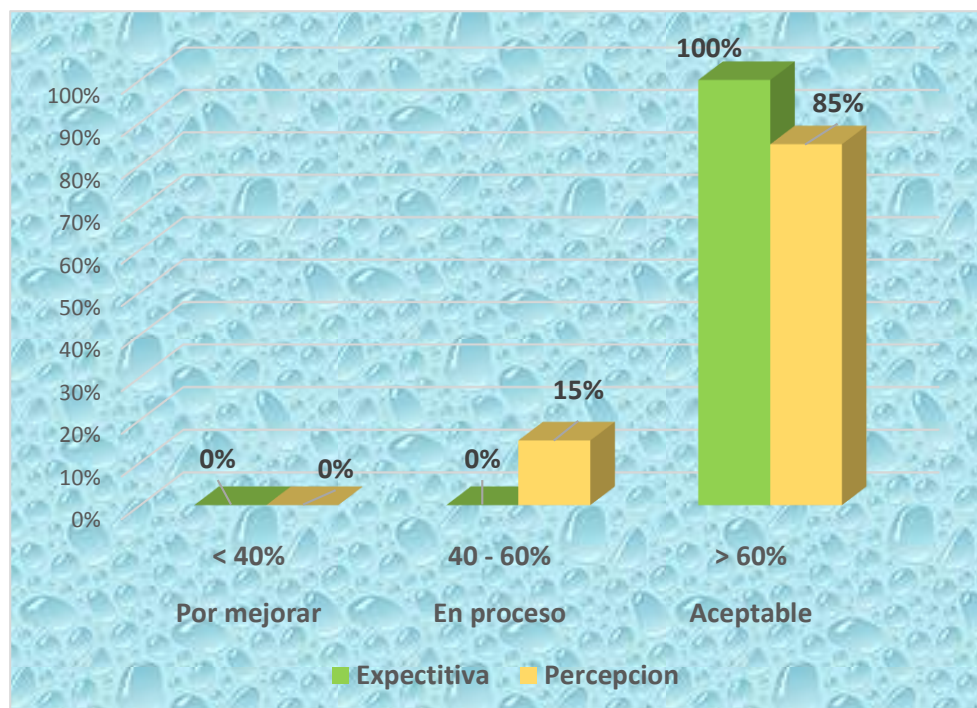
4.2.3. Procesamiento de Datos de la Dimensión Seguridad

Tabla N° 8, de distribución de frecuencia de la dimensión seguridad

Escala		Expectativa				Percepción			
		fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%	48	48	15%	15%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%	269	317	85%	100%
Total		317		100%		317		100%	

Fuente: Anexo N° 10,11

Gráfico N° 8, de barras de la dimensión seguridad



Fuente: Tabla N° 8

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 6. El 15% de los encuestados manifiesta que en la dimensión seguridad tienen una percepción en proceso, un 100% manifiesta una expectativa aceptable y un 85% de los encuestados expresa una percepción aceptable.

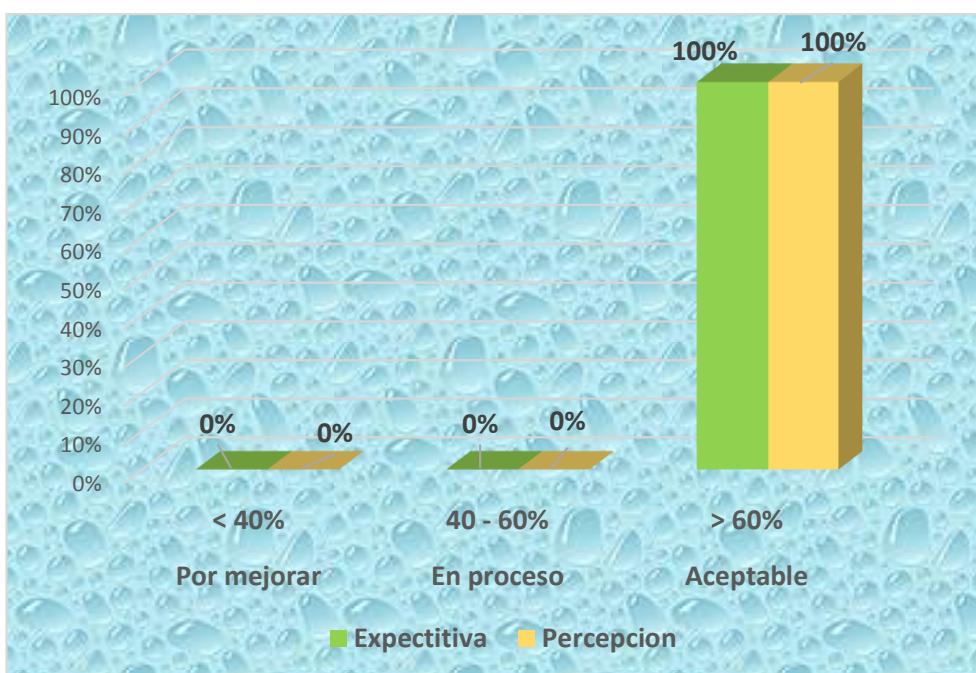
4.2.4. Procesamiento de Datos de la Dimensión Empatía

Tabla N° 9, de distribución de frecuencia de la dimensión Empatía

Escala		Expectativa				Percepción			
		fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%	317	317	100%	100%
Total		317		100%		317		100%	

Fuente: Anexo N° 10,11

Gráfico N° 9, de barras de la dimensión empatía



Fuente: Tabla N° 9

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 6. El 100% de los encuestados manifiesta que en la dimensión empatía tienen una expectativa aceptable así mismo un 100% de los encuestados manifiesta una percepción aceptable.

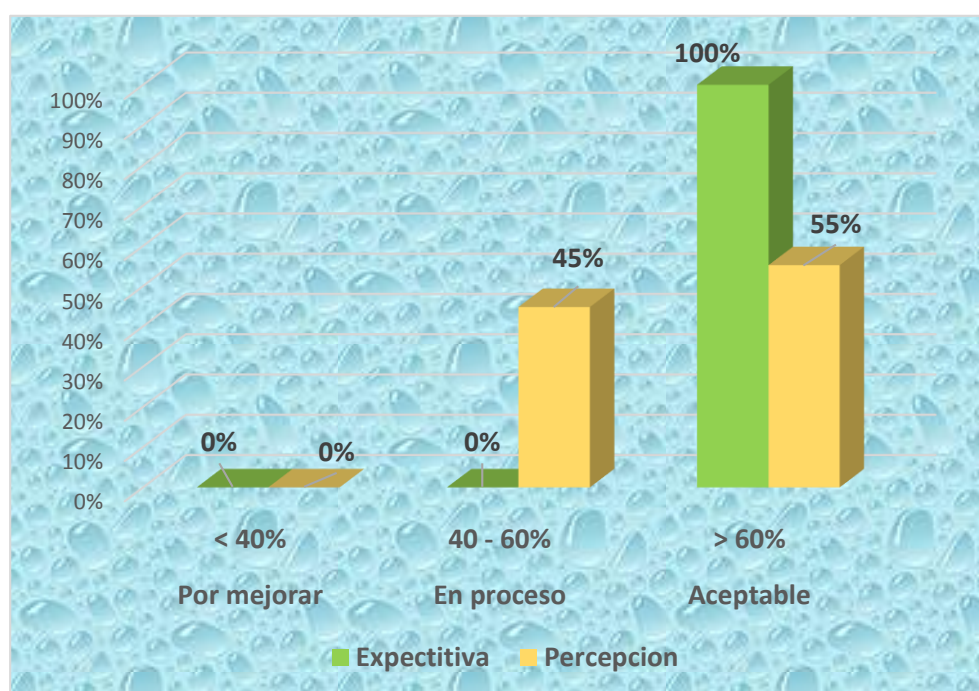
4.2.5. Procesamiento de Datos de la Dimensión Aspectos Tangibles

Tabla N° 10, de distribución de frecuencia de la dimensión aspectos tangibles

Escala		Expectativa				Percepción			
		fi	Fi	hi%	Hi%	fi	Fi	hi%	Hi%
Por mejorar	< 40%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
En proceso	40 - 60%	0	0	0%	0%	142	142	45%	45%
Aceptable	> 60%	317	317	100%	100%	175	317	55%	100%
Total		317		100%		317		100%	

Fuente: Anexo N° 10, 11

Gráfico N° 10, de barras de la dimensión aspectos tangibles



Fuente: Tabla N° 10

Descripción:

En base a la tabla y gráfico N° 6. El 45% de los encuestados manifiesta que en la dimensión aspectos tangibles tienen una percepción en proceso, un 100% manifiesta una expectativa aceptable y un 55% de los encuestados expresa una percepción aceptable.

4.3. Prueba de Hipótesis

Los pasos a seguir para determinar la prueba de hipótesis esta en base, a Córdova, M. (1999), quien establece que:

- Redactar las hipótesis
- Determinar el nivel α .
- Elección de la prueba estadística
- Lectura del P – valor
- Aplicación de la prueba estadística.

4.3.1. Prueba de la Hipótesis General

Redacción de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Determinar el nivel de Alfa

El nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$, pero como es de doble cola es 0,025.

Elección de la prueba estadística

Es un estudio trasversal, en la que se aplicó la prueba Pearson (r).

Lectura de P – Valor

Normalidad se debe de corroborar que la variable aleatoria en ambos grupos se distribuye normalmente. Para ello se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que el tamaño de la muestra es mayor a 30 individuos. El criterio para determinar si la (VA) se distribuye normalmente es:

a) P–valor > α . Aceptar la Ho = Los datos provienen de una distribución normal.

b) P–valor $\leq \alpha$. Aceptar la H₁ = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 11 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo

P–valor de la Variable Calidad de Atención = 0.107	>	0.025
P–valor de la variable Satisfacción del Usuario Externo = 0.087	>	0.025
Conclusión: Las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo se comportan normalmente, por lo que se confirma la aplicación de la prueba de Pearson.		

Fuente: Base de datos

Aplicación de la prueba de Pearson

Tabla N° 12 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo

Correlaciones

		Calidad	Satisfacción
Calidad	Correlación de Pearson	1	-,024
	Sig. (bilateral)		,676
	N	317	317
Satisfacción del Usuario Externo	Correlación de Pearson	-,024	1
	Sig. (bilateral)	,676	
	N	317	317

Fuente: Base de datos

Toma de decisión:

Afirmamos que no existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo porque no se ajusta a un modelo lineal.

Basándonos en la tabla N° 12. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.676, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa

entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

4.3.2. Prueba de la Hipótesis Especifica 1

Redacción de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Determinar el nivel de Alfa

El nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$, pero como es de doble cola es 0,025.

Elección de la prueba estadística

Es un estudio trasversal, en la que se aplicó la prueba Pearson (r).

Lectura de P – Valor

Normalidad se debe de corroborar que la variable aleatoria en ambos grupos se distribuye normalmente. Para ello se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que el tamaño de la muestra es mayor a 30 individuos. El criterio para determinar si la (VA) se distribuye normalmente es:

c) P-valor > α . Aceptar la Ho = Los datos provienen de una distribución normal.

d) P-valor $\leq \alpha$. Aceptar la H₁ = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 13 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad

P–valor de la Variable Calidad de Atención = 0.107	>	0.025
P–valor de la variable Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión fiabilidad = 0.098	>	0.025
Conclusión: Las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión fiabilidad se comportan normalmente, por lo que se confirma la aplicación de la prueba de Pearson.		

Fuente: Base de datos

Aplicación de la prueba de Pearson

Tabla N° 14 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión fiabilidad

Correlaciones			
		Calidad	Fiabilidad
Calidad	Correlación de Pearson	1	,155**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	317	317
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,155**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	317	317

Fuente: Base de datos

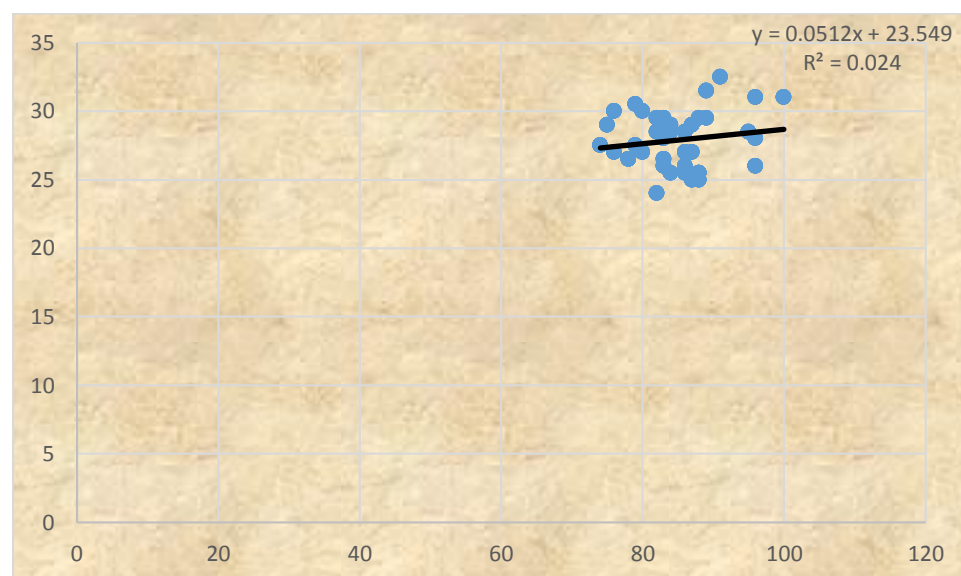
Toma de decisión:

Afirmamos que existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión fiabilidad porque se ajusta a un modelo lineal.

Basándonos en la tabla N° 14. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.006, es menor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de

investigación, el cual manifiesta que: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018. Además, en base a lo estipulado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2010), $r = 0.155$. Indica que existe un grado de correlación positiva débil entre la variable calidad de atención y la dimensión fiabilidad.

Gráfico N° 11 Ecuación de la variable Calidad de atención y la dimensión fiabilidad



Fuente: anexo 9

4.3.3. Prueba de la Hipótesis Especifica 2

Redacción de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Determinar el nivel de Alfa

El nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$, pero como es de doble cola es 0,025.

Elección de la prueba estadística

Es un estudio trasversal, en la que se aplicó la prueba Pearson (r).

Lectura de P – Valor

Normalidad se debe de corroborar que la variable aleatoria en ambos grupos se distribuye normalmente. Para ello se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que el tamaño de la muestra es mayor a 30 individuos. El criterio para determinar si la (VA) se distribuye normalmente es:

e) **P–valor** $> \alpha$. **Aceptar la H_0** = Los datos provienen de una distribución normal.

f) **P–valor** $\leq \alpha$. **Aceptar la H_1** = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 15 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta

P–valor de la Variable Calidad de Atención = 0.107	>	0.025
P–valor de la variable Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión capacidad de respuesta = 0.133	>	0.025
Conclusión: Las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión capacidad de respuesta se comportan normalmente, por lo que se confirma la aplicación de la prueba de Pearson.		

Fuente: Base de datos

Aplicación de la prueba de Pearson

Tabla N° 16 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión capacidad de respuesta

Correlaciones

		Calidad	Capacidad
Calidad	Correlación de Pearson	1	,071
	Sig. (bilateral)		,205
	N	317	317
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,071	1
	Sig. (bilateral)	,205	
	N	317	317

Fuente: Base de datos

Toma de decisión:

Afirmamos que no existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión capacidad de respuesta porque no se ajusta a un modelo lineal.

Basándonos en la tabla N° 16. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.205, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

4.3.4. Prueba de la Hipótesis Especifica 3

Redacción de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Determinar el nivel de Alfa

El nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$, pero como es de doble cola es 0,025.

Elección de la prueba estadística

Es un estudio trasversal, en la que se aplicó la prueba Pearson (r).

Lectura de P – Valor

Normalidad se debe de corroborar que la variable aleatoria en ambos grupos se distribuye normalmente. Para ello se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que el tamaño de la muestra es mayor a 30 individuos. El criterio para determinar si la (VA) se distribuye normalmente es:

g) P–valor > α . Aceptar la Ho = Los datos provienen de una distribución normal.

h) P–valor $\leq \alpha$. Aceptar la H₁ = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 17 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad

P–valor de la Variable Calidad de Atención = 0.107	>	0.025
P–valor de la variable Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión seguridad = 0.103	>	0.025
Conclusión: Las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión seguridad se comportan normalmente, por lo que se confirma la aplicación de la prueba de Pearson.		

Fuente: Base de datos

Aplicación de la prueba de Pearson

Tabla N° 18 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión seguridad

Correlaciones

		Calidad	Seguridad
Calidad	Correlación de Pearson	1	,043
	Sig. (bilateral)		,449
	N	317	317
Seguridad	Correlación de Pearson	,043	1
	Sig. (bilateral)	,449	
	N	317	317

Fuente: Base de datos

Toma de decisión:

Afirmamos que no existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión seguridad porque no se ajusta a un modelo lineal.

Basándonos en la tabla N° 18. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.449, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

4.3.5. Prueba de la Hipótesis Especifica 4

Redacción de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Determinar el nivel de Alfa

El nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$, pero como es de doble cola es 0,025.

Elección de la prueba estadística

Es un estudio trasversal, en la que se aplicó la prueba Pearson (r).

Lectura de P – Valor

Normalidad se debe de corroborar que la variable aleatoria en ambos grupos se distribuye normalmente. Para ello se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que el tamaño de la muestra es mayor a 30 individuos. El criterio para determinar si la (VA) se distribuye normalmente es:

- i) **P–valor** > α . **Aceptar la Ho** = Los datos provienen de una distribución normal.
- j) **P–valor** ≤ α . **Aceptar la H₁** = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 19 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía

P–valor de la Variable Calidad de Atención = 0.107	>	0.025
P–valor de la variable Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión empatía = 0.111	>	0.025
Conclusión: Las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión empatía se comportan normalmente, por lo que se confirma la aplicación de la prueba de Pearson.		

Fuente: Base de datos

Aplicación de la prueba de Pearson

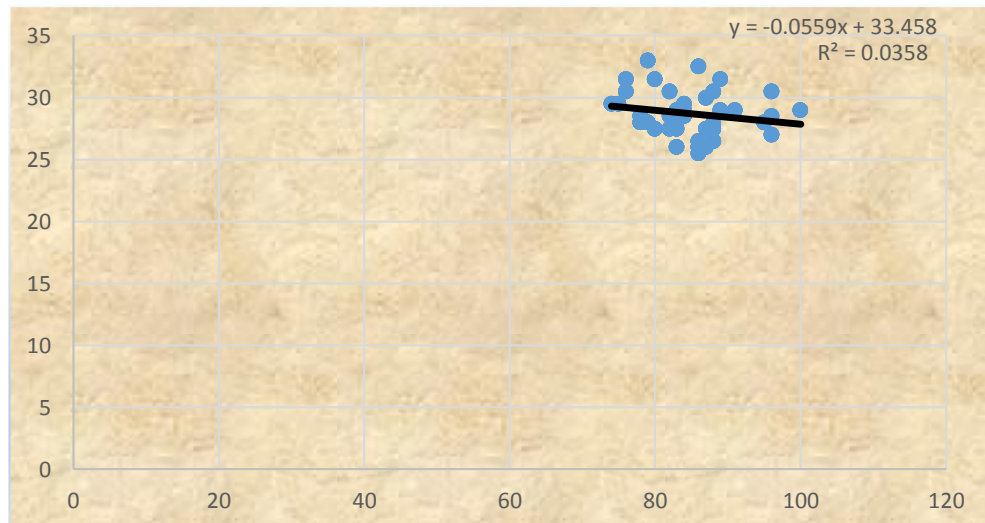
Tabla N° 20 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión empatía

Correlaciones

		Calidad	Empatía
Calidad	Correlación de Pearson	1	-,189**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	317	317
Empatía	Correlación de Pearson	-,189**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	317	317

Fuente: Base de datos

Gráfico N° 12 Ecuación de la variable Calidad de atención y la dimensión empatía



Fuente: Anexo 9

Toma de decisión:

Afirmamos que existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión empatía porque se ajusta a un modelo lineal.

Basándonos en la tabla N° 20. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.001, es menor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual manifiesta que: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018. Además, en base a lo estipulado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2010), $r = 0.189$. Indica que existe un grado de correlación negativa débil entre la variable calidad de atención y la dimensión empatía.

4.3.6. Prueba de la Hipótesis Específica 5

Redacción de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.

Determinar el nivel de Alfa

El nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$, pero como es de doble cola es 0,025.

Elección de la prueba estadística

Es un estudio trasversal, en la que se aplicó la prueba Pearson (r).

Lectura de P – Valor

Normalidad se debe de corroborar que la variable aleatoria en ambos grupos se distribuye normalmente. Para ello se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnov por que el tamaño de la muestra es mayor a 30 individuos. El criterio para determinar si la (VA) se distribuye normalmente es:

k) P-valor > α . Aceptar la Ho = Los datos provienen de una

distribución normal.

I) $P\text{-valor} \leq \alpha$. Aceptar la H_1 = Los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 21 P-Valor, de las Variables: calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles

P–valor de la Variable Calidad de Atención = 0.107	>	0.025
P–valor de la variable Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión aspectos tangibles = 0.158	>	0.025
Conclusión: Las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión aspectos tangibles se comportan normalmente, por lo que se confirma la aplicación de la prueba de Pearson.		

Fuente: Base de datos

Aplicación de la prueba de Pearson

Tabla N° 22 Correlación de Pearson de las Variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión aspectos tangibles

Correlaciones

		Calidad	Aspectos tangibles
Calidad	Correlación de Pearson	1	-,157**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	317	317
Aspectos tangibles	Correlación de Pearson	-,157**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	317	317

Fuente: Base de datos

Toma de decisión:

Afirmamos que no existe una relación directamente proporcional entre las variables: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en su dimensión aspectos tangibles porque no se ajusta a un modelo lineal.

Basándonos en la tabla N° 22. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.005, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, donde se establece que no existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Estos resultados no guardan relación con otros estudios realizados por otros autores, en lo que sostienen Quispe Y. (2015), Ramos L. (2015), Del salto E. (2014), Borré Y. Vega Y. (2014) y Córdova E. (2013), quienes señalan que la satisfacción del usuario externo está relacionado significativamente con la calidad de atención. Ello no es acorde con lo que en este estudio se halla.

Con respecto a la variable calidad de atención, Donabedian A. (1980) define “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”

A partir de los hallazgos encontrados, concluimos que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Estos resultados no guardan relación con otros estudios realizados por otros autores, en lo que sostienen Ramos L. (2015) y García D. (2013), quienes

señalan que la calidad de atención está relacionado significativamente con la fiabilidad. Ello no es acorde con lo encontrado en este estudio.

Con respecto a la dimensión fiabilidad. MINSA, Resolución Ministerial N° 527-2011 define como la capacidad para desempeñar exitosamente con el servicio ofrecido.

A partir de los hallazgos encontrados, Manifestamos que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Estos resultados se contraponen con diferentes estudios realizados por otros autores, en lo que sostienen Ramos L. (2015) y García D. (2013), quienes señalan que la calidad de atención está relacionado significativamente con la capacidad de respuesta. Ello no es acorde con lo encontrado en este estudio.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta. MINSA en la Resolución Ministerial N° 527-2011 define como la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en su tiempo aceptable.

A partir de los hallazgos encontrados, manifestamos que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Estos resultados se contraponen con diferentes estudios realizados por otros autores, en lo que sostienen Ramos L. (2015) y García D. (2013), quienes señalan que la calidad de atención está relacionado significativamente con la seguridad. Ello no es acorde con lo encontrado en este estudio.

Con respecto a la dimensión seguridad. MINSA en la Resolución Ministerial N° 527-2011 define como la confianza que genera la actitud del personal que brinda

la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

A partir de los hallazgos encontrados, concluimos que: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Estos resultados concuerdan con diferentes estudios realizados por otros autores, en lo que sostienen Ramos L. (2015) y García D. (2013), quienes señalan que la calidad de atención está relacionado significativamente con la empatía. Ello es acorde con lo encontrado en este estudio.

Con respecto a la dimensión seguridad. MINSA en la Resolución Ministerial N° 527-2011 define como la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

A partir de los hallazgos encontrados, afirmamos que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Estos resultados se contraponen con diferentes estudios realizados por otros autores, en lo que sostienen Ramos L. (2015) y García D. (2013), quienes señalan que la calidad de atención está relacionado significativamente con los aspectos tangibles. Ello no es acorde con lo encontrado en este estudio.

Con respecto a la dimensión seguridad. MINSA en la Resolución Ministerial N° 527-2011 define como los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

CONCLUSIONES

Basándonos en la tabla N° 12. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.676, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Basándonos en la tabla N° 14. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.006, es menor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual manifiesta que: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018. Además, en base a lo estipulado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2010), $r = 0.155$. Indica que existe un grado de correlación positiva débil entre la variable calidad de atención y la dimensión fiabilidad.

Basándonos en la tabla N° 16. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.205, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Basándonos en la tabla N° 18. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.449, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y

satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

Basándonos en la tabla N° 20. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.001, es menor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual manifiesta que: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018. Además, en base a lo estipulado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2010), $r = 0.189$. Indica que existe un grado de correlación negativa débil entre la variable calidad de atención y la dimensión empatía.

Basándonos en la tabla N° 22. Afirmamos que el p valor (Sig.) 0.005, es mayor que el nivel de significancia (0.0025). Por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula, el cual manifiesta que: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el Centro de Salud Nuevo Paraíso – Pucallpa 2018.

RECOMENDACIONES

Al Gobernador Regional que plasme proyectos de inversión pública en los establecimientos de salud, así como en infraestructura, equipamiento y el incremento de profesionales de la salud para fortalecer la calidad de atención y contribuir en la satisfacción del usuario externo.

Al Director Regional de Salud a través de la oficina de recursos humanos considerar el incremento vegetativo de profesionales de salud en el cuadro de asignación de personal (CAP) y la oficina de planeamiento estratégico para solicitar el presupuesto de asignación de personal (PAP) que permita contribuir en la calidad de atención que se brinda a la población y satisfacer las necesidades de los usuarios externos.

A la Gerencia del Centro de Salud Nuevo Paraíso, realizar las coordinaciones necesarias a los entes rectores para el fortalecimiento de la infraestructura y el incremento de nuevas plazas que permitan mejorar la calidad de atención al usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Franco A. La crisis actual y la salud. 2011..
2. Gonzalves J, Göthner K, Rovira S. Midiendo el impacto de la infraestructura de la calidad en America Latina: experiencias, alcances y limitaciones. 2014..
3. Ugarte O. Temas de Salud. 2017..
4. Hospital Regional de Pucallpa, Oficina de Calidad. Reporte de Calidad de Atención. 2018. s/c.
5. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfaccion del Usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012. Tesis. Quito: Universidad Central del Ecuador, Quito; 2014.
6. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en servicio de Medicina Hospital Nacional de Barranquilla. Tesis. Barranquilla: Universidad Nacional de Clombia; 2014.
7. Hidalgo R. "Nivel de satisfaccion del usuario de santa inmaculada centro de dialisis sac-Piura 2015". tesis. Piura: Universidad Nacional de Piura, Piura; 2015.
8. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfaccion sobe la calidad de atención del usuario externo centro de salud de picasi, 2015. Tesis. Lima: Universidad San Martin de Porres, Lima; 2015.
9. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el servicio de traumatologia del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Tesis. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas; 2015.
- 10 García D. Percepcion y Expectativas de la calidad de la atencion de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Celicias Villa-Chorrillos

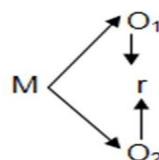
- en el periodo Febrero-Mayo 2013. Tesis. Lima: Universidad Ricardo Parla, Lima; 2013.
- 11 Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Brnales 2012. Tesis. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Lima; 2012.
 - 12 Rojas D. Teorías de la Calidad. 1965..
 - 13 Marriner A, Raile M. Modelos y teorías de Enfermería. 5th ed. Science , editor. Madrid: El Sevier; 2003.
 - 14 Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica . Perspectivas en Salud Pública. I ed. Mexico D.F; 1990.
 - 15 International Organization for Standardization. ISO International Organization for Standardization. [Online].; 1989 [cited 2017 Setiembre 17. Available from: <https://www.iso.org/home.html>.
 - 16 OMS Temas de Salud. <http://www.who.int/about/copyright/es/>. [Online].; 2017 [cited 2017 Setiembre 17. Available from: www.who.int/topics/es/.
 - 17 Resolución Ministerial N° 519-2006. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006. S/C.
 - 18 Editores L. Diccionario Enciclopédico. 2010th ed. papel-Barcelona GSAAs, editor. Barcelona: Ediciones Trebol, S.L.; 2010.
 - 19 Maslow A. Motivación y Personalidad. 1st ed. Barcelona: Sagitario; 1959.
 - 20 Universidad de Chile - Facultad de RRHH. <http://gestiopolis.com>. [Online].; 2006 [cited 2018 Enero 11. Available from:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/maslowuch.htm>.

- 21 Liljander V, Strandvik T. La naturaleza de las relaciones con los clientes en los servicios. 1995..
- 22 Alvarado R; Vera A. Evaluacion de la satisfaccion del usuario del Sistema Nacional de Servicios de Salud. Revista Chilena de Salud Pública. 2001 May; I(81-9).
- 23 Fitzpatrick R. Evaluación de Salud y Atención Médica. La evaluacion de la satisfaccion del paciente. 1997 Enero; I.
- 24 Minsa, Resolución Ministerial N° 527-2011. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2011..
- 25 Seithaml A, Parasuraman A, Berry L. Calidad Total en la gestión de servicios. I ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S. A.; 1993.
- 26 Carrasco S. Metodología de la investigación científica. I ed. Paredes Galvan J, editor. Lima: San Marcos; 2005.
- 27 informática DOdee. Reporte consolidado de morbilidad. 2017. s/c.
- 28 Rodas A. Técnicas e Instrumentos de Recolección: Medios para Fundamentar Investigaciones. 2010th ed. Lambayeque: FACHSE; 2010.

ANEXOS

Anexo N°: 1 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD NUEVO PARAISO - PUCALLPA 2018.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACION	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	No experimental Transeccional Correlacional 	Métodos ➤ Método Comparativos ➤ Método Inferencial Técnica De muestreo ➤ Estadística De recolección de datos ➤ Encuesta por entrevista ➤ Encuesta por cuestionario De procesamiento ➤ Razones ➤ Porcentajes ➤ Estadígrafos: Dispersión y Tendencia central ➤ Pearson	Población Según reporte de la oficina de estadística e informática de la DIRESA la población atendida por mes es de 2243 personas por mes. Muestra La muestra está conformada por 317 personas. Tipo de Muestra La técnica de muestreo intencionado.
¿Cuál es la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?	Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	CALIDAD DE ATENCION Dimensión Técnico-Científica Dimensión Humana Dimensión del Entorno			
PROBLEMA SECUNDARIO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLE 2			
¿Cuál es la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?	Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO			
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Fiabilidad			
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Capacidad de Respuesta			
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?	Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Seguridad			
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018?	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles del Centro de Salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018.	Empatía			
			Aspectos Tangibles			

Anexo N°: 2 Encuesta para la Variable Calidad de Atención



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN								
Estimado usuario(a), la presente encuesta tiene por finalidad medir la calidad de atención que recibió en el centro de salud Nuevo Paraíso en los diferentes servicios, su opción es valiosa para el estudio que estamos realizando y es totalmente confidencial. Agradecemos su participación.								
Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	La atención que recibió fue positivo					X		
2	Con la atención que recibió, crees que mejorará tu salud						X	
3	Creas que el personal está capacitado para brindar atención a los pacientes				X			
4	Mantiene una continuidad en su atención en este Centro de Salud						X	
5	Creas que la infraestructura pone en riesgo tu salud durante la atención que recibiste		X					
6	Le atendieron por uno o más problemas de salud por el que acudió	X						
7	Recibió una propuesta o trato inadecuado durante su atención						X	
8	Durante la atención recibió información completa, veraz y oportuna							X
9	Durante la atención que recibió mostraron interés a tus necesidades					X		
10	Durante la atención recibió un trato amable, cordial y humanitario					X		
11	Creas que los trabajadores cumplen sus deberes y obligaciones con los pacientes		X					
12	El ambiente donde recibió la atención estuvieron cómodos		X					
13	La distribución de mobiliario e iluminación es adecuada para la atención que recibió.				X			
14	Los ambientes donde recibió la atención se encontraban limpios.					X		
15	Los ambientes donde recibió la atención se mantienen ordenado.						X	
16	Durante la atención respetaron su privacidad							X
17	Se sintió en confianza con el personal durante la atención						X	

Anexo N°: 3 encuesta para la Variable satisfacción del Usuario Externo



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

		N° Encuesta <u>01</u>	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION			
Nombre del encuestador:		<u>Haro Zavalkos</u>	
Establecimiento de Salud:		<u>CSNP</u>	
Fecha: <u>04.05.18</u>		Hora de Inicio: <u>8/10/ am</u> Hora de Final: <u>8/24/ am</u>	
Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Acompañante	<input type="checkbox"/>
2. Edad del encuestado en años		<u>18 a</u>	
3. Sexo		Masculino	<input type="checkbox"/>
		Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	<input checked="" type="checkbox"/>
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input checked="" type="checkbox"/>
		SOAT	2
		Ninguno	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Consultorio donde fue atendido		<u>Andrés B.</u>	
8. Persona que realizó la atención			
Médico	<input checked="" type="checkbox"/>	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros	

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere 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 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.						X	
2	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							X
3	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Establecimiento de salud.						X	
4	E Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							X
5	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.					X		
6	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.						X	
7	E Que la atención en el área de admisión sea rápida.							X
8	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.						X	
9	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							X
10	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					X		
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.						X	
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.						X	
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							X
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							X
15	E Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.						X	
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.						X	
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.					X		
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.						X	
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					X		
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							X
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.						X	
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							X

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					X		
2	P Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada						X	
3	P Su atención se realizó según el horario publicado en el Establecimiento de salud					X		
4	p Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo		X					
5	P La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico		X					
6	P La atención en el área de caja/farmacia fue rápida						X	
7	P La atención en el área de admisión fue rápida						X	
8	P El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto							X
9	P Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente		X					
10	P Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad					X		
11	P El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso			X				
12	p El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas						X	
13	P El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza							X
14	p El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia						X	
15	P El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia				X			
16	P El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia					X		
17	p Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención						X	
18	p Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						X	
19	p Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes			X				
20	p El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad		X					
21	P El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes			X				
22	p El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención				X			