



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE QUÍMICO

FARMACÉUTICO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIÉRREZ - ESSALUD ICA, 2019**

AUTOR

Bach. Afrania Antuanett Aquije Hualpa.

Ica – Perú

2019

DEDICATORIA

A mis queridos padres, pilares fundamentales, que me dieron la vida, por apoyarme incondicionalmente durante todo este trayecto de mi formación profesional y por ser mi ejemplo de vida en valores y amor a sus hijos.

A mis hermanos Gaudy, Lorena y Jeffersson por todo el cariño, comprensión y apoyo moral que me brindaron para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios todo poderoso, por cuidarme siempre durante todo mi camino y darme fuerzas para seguir adelante y superar los obstáculos a lo largo de mi vida.

A los usuarios del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez de Ica quienes me ayudaron y brindaron de manera muy amable la información necesaria para llevar a cabo esta tesis.

A los docentes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" por sus enseñanzas, sus consejos y por guiarnos a ser mejores profesionales.

A la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" por haberme permitido concluir con una importante etapa de mi vida.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	x

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
Problema General	13
Problemas específicos	13
1.3. Justificación e importancia	14
1.4. Objetivos de la investigación	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
1.5. Hipótesis y variables	16
Operacionalización de Variables	19

CAPITULO II. BASES TEÓRICAS

2.1 Antecedentes de la investigación	20
--------------------------------------	----

2.2	Marco teórico	22
2.3	Marco conceptual	25

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1.	Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación	27
	Tipo de Investigación	27
	Nivel de Investigación	27
	Diseño de Investigación	27
3.2.	Población y Muestra	28
	Población de estudio	28
	Muestra de estudio	28
3.3.	Técnica de Recolección de datos	29
3.4.	Técnicas de Análisis e Interpretación	29
3.5.	Aspectos éticos	30

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Resultados	31
4.2	Discusión	42
	CONCLUSIONES	45
	RECOMENDACIONES	47
	FUENTES DE INFORMACIÓN	48
	ANEXO	52
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	53

RESUMEN

Objetivo: Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019. Metodología: El estudio se realizó mediante un enfoque aplicativo, descriptivo – correlacional. La población estuvo constituida por 480 usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud de la ciudad de Ica. Se conformó una muestra de 214 participantes que fueron elegidos mediante muestreo no aleatorio por cuotas. Se incluyó a los usuarios que estuvieron de acuerdo en participar en el estudio de ambos sexos. Se incluyó a usuarios de 18 a 65 años de edad. Se recolectaron los datos mediante Ficha de datos personales: se recogió información sobre la variable calidad del servicio, satisfacción del usuario y las variables demográficas edad, sexo y nivel de instrucción. Resultados: Se logró conformar una muestra caracterizada mayormente por usuarios menores de 45 años, de sexo femenino, con estudios superiores. El 54,2% de los usuarios refieren estar extremadamente satisfecho con la calidad del servicio, el 20,1% de los usuarios refieren estar medianamente satisfechos. Se halló alta correlación directa y significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. La dimensión fiabilidad y la dimensión técnica – científico (0,574) presenta la más alta correlación, mientras que la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión técnico científico presentan la menor proporción en la muestra global de estudio. La

dimensiones seguridad y humana presentan mayor correlación que las demás dimensiones en la muestra de usuarios menores de 45 años (0,683), mientras que las dimensiones fiabilidad y técnico – científico presentan la mayor correlación entre los usuarios de 45 a más años (0,564). Las dimensiones fiabilidad y entorno presentan la más alta correlación entre los usuarios de sexo masculino, mientras que en las usuarias la más alta correlación la presentan las dimensiones fiabilidad y técnico – científico. Las dimensiones capacidad de respuesta y entorno presentan mayor correlación en los usuarios con nivel secundario, mientras que las dimensiones seguridad y humana presentan mayor correlación entre los usuarios con estudios superiores.

Conclusiones. Existe alta correlación directa y significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la muestra global de usuarios atendidos en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Palabras claves: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Ica.

ABSTRACT

Objective: To identify the relationship between service quality and user satisfaction in the External Consultation Area of the Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica Hospital in 2019. Methodology: The study was carried out using an descriptive, descriptive approach - correlational The population consisted of 480 users attended in the outpatient offices of the Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud of the city of Ica. A sample of 214 participants that were chosen by non-random sampling by quotas was formed. Users who agreed to participate in the study of both sexes were included. Users from 18 to 65 years of age were included. The data was collected through Personal Data Sheet: information was collected on the variable quality of service, user satisfaction and demographic variables age, sex and level of instruction. Results: It was possible to form a sample characterized mainly by users under 45 years of age, female, with higher studies. 54.2% of users report being extremely satisfied with the quality of service, 20.1% of users report being fairly satisfied. High direct and significant correlation was found between service quality and user satisfaction. The reliability dimension and the technical - scientific dimension (0.574) have the highest correlation, while the response capacity dimension and the scientific technical dimension have the lowest proportion in the overall study sample. The safety and human dimensions have a higher correlation than the other dimensions in the sample of users under 45 years old (0.683), while the reliability and technical - scientific dimensions have the highest correlation between users aged 45 and older (0.564). The

dimensions reliability and environment present the highest correlation among male users, while in the users the highest correlation is presented by the reliability and technical - scientific dimensions. The responsiveness and environment dimensions show a higher correlation in users with secondary level, while the safety and human dimensions have a higher correlation among users with higher education.

Conclusions There is a high direct and significant correlation between service quality and user satisfaction in the global sample of users served in the External Consultation Area of the Félix Torrealva Gutierrez EsSalud Ica Hospital in 2019.

Keywords: Quality of service, User satisfaction, Ica.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es un concepto que la Organización Mundial de la Salud la define como un alto nivel de excelencia profesional, con utilización eficiente de los recursos, con el mínimo riesgo para el paciente y un alto grado de satisfacción por parte del paciente. En ese sentido, asegurar la calidad de los servicios implica mantener condiciones óptimas de las organizaciones que permitan ofrecer el máximo beneficio y al mismo tiempo menor riesgo en la prestación de un servicio.

Por otro lado, el químico farmacéutico como profesional de la salud, y como responsable directo de las oficinas farmacéuticas que operan dentro de los establecimientos de salud del estado, participa activamente en el manejo administrativo de estas áreas, por lo que es necesario impartir una atención con calidad con el objetivo de satisfacer a los usuarios en los establecimientos de salud.

La revisión bibliográfica ha permitido verificar el estado actual de las investigaciones con respecto al tema, entre ellos: Pedraza M. (1) realizó un estudio en población mexicana en el que halló un nivel de satisfacción cercano a bueno en los factores: trato al paciente, empatía, efectividad, y oportunidad; Fontova A. (2) halló que la satisfacción de los usuarios es elevada y que los factores asociados son la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera y el control del dolor; Quispe P. (3) halló correlación moderada y positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario; Gonzales M. (4) halló que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería

fue de nivel medio en 48,8% de usuarios externos; Paripancca H. (5) halló relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público – privada; De los Ángeles A. (6) en el que se halló niveles de satisfacción altos con la calidad de atención en el usuario.

Ante esta situación, en este estudio se propuso cumplir con el objetivo de identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud en el año 2019.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Los hospitales cumplen una labor orientada a una buena atención que genere satisfacción en las personas, por lo cual debe conseguirse niveles altos de calidad de servicio para lograr satisfacción en los usuarios de las instituciones de salud privadas y del estado, en tal sentido, se observa discrepancias entre lo que desea el usuario del servicio y la percepción del servicio recibido.

La satisfacción de los usuarios se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo. En el Perú hay hospitales que pertenecen a diversas instituciones como ESSALUD, Ministerio de Salud (MINSA), entre otros, en los que se observa insatisfacción en los usuarios, por diversos motivos entre ellos, la baja calidad en los diversos servicios de estas instituciones, por lo que este estudio se ocupa de identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario.

Ante la falta de estudios rigurosos y la ausencia de una metodología oportuna, se plantea el objetivo de identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál será la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál será el nivel de calidad del Servicio en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019?

Problema específico 2

¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019?

Problema específico 3

¿Cuál será la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción en la muestra global de usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019?

Problema específico 4

¿Cuál será la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el

Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez
EsSalud Ica en el año 2019?

Problema específico 5

¿Cuál será la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según edad, sexo y nivel de estudios?

1.3. Justificación e importancia

En este trabajo se pretende obtener conocimientos nuevos que aporten al conocimiento de los niveles de calidad del servicio y satisfacción del usuario, además identificar la relación entre estas variables, los cuales podrían dar lugar a evaluar periódicamente este problema. A nivel social, el aporte de este trabajo radica en que se beneficiarán a los usuarios del servicio, los que tendrán la posibilidad de salir satisfechos de la atención prestada. El beneficio de este estudio radica en que los resultados de este estudio contribuyen a optimizar la calidad del servicio de consulta externa del Hospital, asimismo, identificar la relación existente entre estas variables.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de calidad del Servicio en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción en la muestra global de usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix

Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según edad, sexo y nivel de estudios.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1. Hipótesis de investigación

Hipótesis general

Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario, según la edad.

Hipótesis específica 2

Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del

servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario, según el sexo.

Hipótesis específica 3

Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario, según el nivel de instrucción.

1.5.2. Variables de estudio

Calidad del servicio

Dimensiones:

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

El total de puntajes de la variable calidad del servicio se categorizó de la siguiente manera:

Puntajes	Categorías
22 a 38 puntos	Extremadamente insatisfecho
39 a 55 puntos	Insatisfecho
56 a 72 puntos	Neutro
73 a 89 puntos	Satisfecho
90 a110 puntos	Extremadamente satisfecho

Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Humana
- Técnico – científico
- Entorno

El total de puntajes de la variable satisfacción del usuario se categorizó de la siguiente manera:

Puntajes	Categorías
21 a 48 puntos	Insatisfecho
49 a 75 puntos	Medianamente satisfecho
76 a105 puntos	Satisfecho

Variables de estratificación

- Edad
- Sexo
- Nivel de instrucción

1.5.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorías
Calidad del servicio	Parasuraman, Zeithami y Berry (1988) consideran que la calidad del servicio consiste, en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias Continuidad y orden lógico de atención.	Pésimo = 1 Malo = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Excelente = 5
		Capacidad de Respuesta	Amabilidad Cortesía Tiempo de atención de la consulta	
		Seguridad	Información brindada completa y oportuna Confianza transmitida por empleados	
		Empatía	Amabilidad en el trato por parte del médico Paciencia y apertura	
		Aspectos tangibles	Equipamiento Instalaciones Materiales	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de salud.	Humana	Respeto al usuario	Muy bajo = 1 Bajo = 2 Regular = 3 Alto = 4 Muy alto = 5
		Técnico – científico	Oportunidad Información completa	
		Entorno	Seguridad Limpieza	

CAPÍTULO II.

BASES TEÓRICAS

2.1. Antecedentes de la investigación

De Los Ángeles A. (1) quien publicó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención en un hospital nicaragüense en el año 2017, realizado mediante un diseño descriptivo transversal. Se halló que las expectativas y percepciones de los usuarios en cuanto a las cinco dimensiones estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención.

Fontova A. (2) publicó un estudio cuyo objetivo fue evaluar las satisfacciones de pacientes y profesionales en un Servicio de Urgencias Hospitalario, realizado en el año 2015, mediante un diseño descriptivo transversal, en el que la muestra fue de 285 pacientes. Se halló que la puntuación media del nivel de satisfacción laboral fue de 6,7 (DE=1,5). Concluyó, la satisfacción de pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada, los factores asociados a la satisfacción de usuarios del servicio de urgencias fueron edad, sexo, optimismo, tiempo de espera percibido hasta la visita médica y control del dolor.

Pedraza et al. (3) publicaron un estudio cuyo objetivo fue identificar factores determinantes en la calidad del Servicio en México, realizado en el año 2014, en el que se logró conformar una muestra de 120 usuarios. Se halló que el 52.5% reveló que el tiempo de espera en consulta externa va

de pésimo a regular; el 48.3 % de usuarios calificó de nivel incipiente el servicio de urgencias; el 43.3% señaló que el tiempo de espera para las consultas de especialidad va de pésimo a regular.

Paripancca H. (4) publicó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada, en el año 2017. El diseño de estudio fue correlación. La población de estudio fue de 261 pacientes. Los resultados obtenidos indican relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios

Gonzales M. (5) publicó un estudio cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que reciba del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Pichari Cuzco, en el año 2016, mediante un diseño descriptivo transversal; cuya población estuvo conformada por 869 usuarios externos atendidos en emergencia. La muestra fue de 86 usuarios externos. Se halló que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 48.8% de los usuarios.

Quispe P. (6) publicó un estudio cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, en la provincia de Andahuaylas, en el año 2015, mediante un diseño descriptivo, transversal y correlacional. Se halló que existe 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.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Calidad de servicio

Según Deming (7), la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. Cerezo (8) la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”.

Horovitz (9) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
- El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el servicio.
- La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- La empresa debe tener en cuenta las expectativas del cliente.
- Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
- La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

Calidad de servicio en la salud.

La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años 60 del siglo XX, por el avance de la ciencia y la tecnología

y en el contexto social, habiendo sido Donabedian fundador del área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década (10).

La OMS, la calidad es concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la define como: Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente e impacto final en la salud (11).

En las funciones esenciales de salud pública, la Organización Panamericana de la Salud. Ross señaló un conjunto de responsabilidades que tiene el Estado para garantizar la calidad de los servicios de salud:

- Promover sistemas permanentes de garantía de calidad y crear un sistema para que los resultados de evaluaciones efectuadas con ellos puedan monitorearse continuamente
- Proporcionar establecimiento de normas aplicables a las características básicas que deban tener los sistemas de garantía de calidad y garantizar su cumplimiento por parte de los proveedores de los servicios
- Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participe en la toma de decisiones de todo el sistema de salud
- Emplear la metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad

- Usar el sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud (12).

2.2.2 Satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (13).

Niveles de Satisfacción.

Después de adquirir un servicio, los clientes experimentan uno de éstos 3 niveles de satisfacción:

- Insatisfacción.-Cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción.-Cuando el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia.-Cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (14).

Objetivo de la Satisfacción.

La satisfacción del usuario externo es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en las entidades públicas, siendo considerada uno de los ejes de evaluación de la

calidad de servicios públicos. La calidad percibida por los usuarios externos resulta de la interacción entre el prestador de servicios y el mismo (15).

Relevancia de la satisfacción.

El turismo es una importante alternativa para el desarrollo económico y social de algunas ciudades ya que requiere de una estructura mínima para la atracción de turistas, pudiendo tener beneficios directos para las comunidades locales. Diversos autores han buscado concebir modelos generales que congreguen factores y variables relevantes para la competitividad turística de una localidad (16).

2.3. Marco conceptual

Cuestionario SERVQUAL: Sirve para llevar un control y monitoreo de las áreas, todo esto con el fin de evitar la presencia de problemas de acuerdo a la calidad y mejorar los servicios prestados. Los resultados generados serán la pauta para realizar acciones de mejora dentro de cada área de trabajo con el objetivo de cumplir los requisitos de los clientes (17).

Empatía: Reconocer los sentimientos de otras personas (18)

Responsabilidad: La responsabilidad es una meta competencia nutrida por atributos poderosos que requieren un entrenamiento disciplinado y sistemático. Por esta razón, no muchas personas están dispuestas a pagar este precio para alcanzar la responsabilidad (19).

Insatisfacción: Robbins entiende que una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él (20).

Atención sanitaria: Es la prestación preventiva, diagnóstica terapéutica o rehabilitación que tiene como objetivo promover y mantener o establecer la salud de las personas (21).

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, dado que se dirige a su aplicación inmediata y no principalmente desarrollo de teorías.

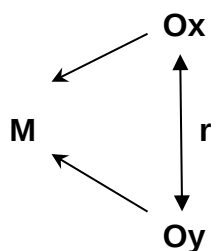
Nivel de la investigación

El estudio alcanzará un nivel descriptivo correlacional, dado que se pretende identificar la magnitud con la que se presentan las variables involucradas, y correlacional porque se identificará el grado de relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Diseño de investigación

El estudio de investigación utilizará un diseño observacional, de corte transversal - correlacional.

Esquemáticamente, el diseño correlacional, se representa de la siguiente manera:



En donde:

M = Representa a la muestra de estudio.

O_x = Observación realizada a la variable X: Calidad del servicio

O_y = Observación realizada a la variable Y: Satisfacción del usuario.

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

Población en estudio

La población de estudio estuvo constituida por 480 usuarios que se atienden diariamente en los consultorios externos del Hospital EsSalud Félix Torrealva Gutiérrez de la ciudad de Ica.

Muestra de estudio

La muestra se conformó por 214 participantes. Se calculó mediante la siguiente fórmula:

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

n = Tamaño de la muestra

N = Población (480)

z = Grado de confiabilidad (1.96)

E = Error (Margen de Error) 0.5% (0.5)

p = Número de éxitos (0.5)

q = Número de fracasos (0.5)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 480}{(0.05)^2 * (480 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 214$$

a) Criterios de inclusión

- Se incluyó a los usuarios que estuvieron de acuerdo en participar en el estudio de ambos sexos.
- Se incluyó a usuarios de 18 a 65 años de edad.

b) Criterios de exclusión

- Se excluyó a los usuarios que no estuvieron de acuerdo con su participación en el estudio.
- Se excluyó a los usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años de edad.

3.3. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, para esto se diseñó una hoja de recolección de información en la que se consideró en el primer apartado a las variables demográficas que sirvieron como variables estratificadoras; en un segundo apartado se incluyeron variables calidad del servicio y satisfacción del usuario con sus correspondientes dimensiones. Los miembros de la muestra fueron elegidos mediante muestreo no aleatorio por cuotas.

3.4. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se construyó una base de datos en el programa SPSS versión 24.0 para Windows. En primer lugar, se realizó un análisis exploratorio de datos. Se construyó cuadros de distribución de frecuencias, y se

comparó proporciones según variables demográficas. En una segunda etapa, se verificó relación entre variables mediante la evaluación de la normalidad de las variables cuantitativas con el uso de la prueba de Kolmogorov – Smirnov y a continuación se estimó la relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman o Pearson según correspondió.

3.5. Aspectos éticos

Toda la información fue recopilada en estricta confidencialidad. El análisis de los datos fue de forma anónima. Se les explicó a los participantes y/o a su familiar acompañante detalladamente los objetivos del estudio.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción de la muestra de estudio.

Tabla 01. Distribución de la muestra de estudio según grupo de edades.

		Frecuencia	Porcentaje
Edades	Menores de 45 años	110	51,4
	45 a más años	104	48,6
	Total	214	100,0

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

La muestra estuvo constituida en mayor proporción por usuarios menores de 45 años de edad.

Tabla 02. Distribución de la muestra de estudio según sexo.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	55	25,7
	Femenino	159	74,3
	Total	214	100,0

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

La muestra estuvo constituida en mayor proporción por usuarios de sexo femenino.

Tabla 03. Distribución de la muestra de estudio según nivel de instrucción.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de instrucción	Secundaria	73	34,1
	Superior	141	65,9
	Total	214	100,0

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

La muestra estuvo constituida en mayor proporción por usuarios con estudios superiores.

4.1.2. Niveles de las variables de estudio.

Tabla 04. Niveles de calidad del servicio en la muestra de estudio.

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio	Neutro	3	1,4
	Satisfecho	95	44,4
	Extremadamente satisfecho	116	54,2
	Total	214	100,0

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Los usuarios presentan en mayor proporción estar extremadamente satisfechos con la calidad del servicio del Área de Consulta Externa del Hospital.

Tabla 05. Niveles de satisfacción del usuario de la muestra de estudio.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Medianamente satisfecho	43	20,1
	Insatisfecho	171	79,9
	Total	214	100,0

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Los usuarios presentan en mayor proporción estar insatisfechos con el Área de Consulta Externa del Hospital.

4.1.3. Análisis correlacional de las variables calidad del servicio y Satisfacción del usuario en la muestra global.

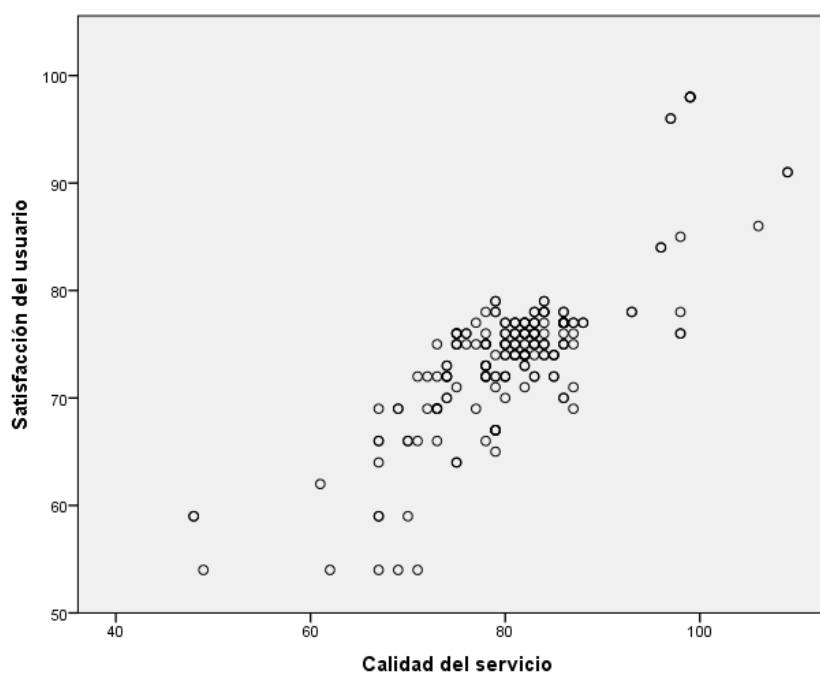


Figura 1. Gráfico de dispersión de puntajes de calidad del servicio y satisfacción del usuario en la muestra global, en el que se observa posible relación directa entre las variables.

Tabla 06. Correlación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la muestra de estudio.

			Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	214

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa alta correlación directa y altamente significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, es decir, a más puntajes en la variable calidad del servicio mayor es el puntaje en la variable satisfacción del usuario.

4.1.4. Análisis correlacional de las dimensiones de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en la muestra global.

Tabla 07. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción en la muestra de estudio.

			Humana	Técnico-científico	Entorno
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coef de correl	,494**	,574**	,282**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	214	214	214
	Capacidad de respuesta	Coef de correl	,301**	,259**	,511**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	214	214	214
	Seguridad	Coef de correl	,514**	,481**	,283**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	214	214	214
	Empatía	Coef de correl	,511**	,455**	,303**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	214	214	214
	Aspectos tangibles	Coef de correl	,435**	,402**	,455**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	214	214	214

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio y la dimensión técnico-científico de la variable satisfacción del usuario, mientras que existe menor correlación directa y altamente significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio y la dimensión técnico-científica de la variable satisfacción del usuario.

4.1.5. Análisis correlacional de las dimensiones de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario según las variables demográficas.

Tabla 08. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la muestra de estudio menores de 45 años.

	Edades			Técnico-		
				Humana	científico	Entorno
Rho de Spearman	Menores de 45 años	Fiabilidad	Coef de correl	,598**	,573**	,436**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
			N	110	110	110
		Capacidad de respuesta	Coef de correl	,340**	,379**	,578**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
			N	110	110	110
		Seguridad	Coef de correl	,683**	,537**	,345**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
			N	110	110	110
		Empatía	Coef de correl	,653**	,573**	,212*
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,026
			N	110	110	110
		Aspectos tangibles	Coef de correl	,587**	,608**	,589**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
			N	110	110	110

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario, mientras que existe menor correlación directa y significativa entre las dimensiones empatía de la variable calidad del servicio y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 09. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción en la muestra de usuarios de 45 a más años.

	Edades	Técnico- científico Entorno				
				Humana		
Rho de Spearman	45 a más años	Fiabilidad	Coef de correl	,360**	,564**	,074
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,454
			N	104	104	104
		Capacidad de respuesta	Coef de correl	,286**	,109	,473**
			Sig. (bilateral)	,003	,270	,000
			N	104	104	104
		Seguridad	Coef de correl	,253**	,408**	,175
			Sig. (bilateral)	,009	,000	,075
			N	104	104	104
		Empatía	Coef de correl	,285**	,264**	,431**
			Sig. (bilateral)	,003	,007	,000
			N	104	104	104
		Aspectos Tangibles	Coef de correl	,199*	,098	,237*
			Sig. (bilateral)	,043	,322	,016
			N	104	104	104

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio y la dimensión técnico-científico de la variable satisfacción del usuario, mientras que existe menor correlación directa y no significativa entre las dimensiones fiabilidad y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 10. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la muestra de varones.

	Sexo			Humana	Técnico- científico	Entorno
Rho de Spearman	Masculino	Fiabilidad	Coef de correl	,458**	,385**	,703**
			Sig. (bilateral)	,000	,004	,000
			N	55	55	55
		Capacidad de respuesta	Coef de correl	,420**	,299*	,605**
			Sig. (bilateral)	,001	,027	,000
			N	55	55	55
		Seguridad	Coef de correl	,168	,197	,435**
			Sig. (bilateral)	,220	,150	,001
			N	55	55	55
		Empatía	Coef de correl	,157	,424**	,150
			Sig. (bilateral)	,252	,001	,273
			N	55	55	55
		Aspectos tangibles	Coef de correl	,229	,328*	,691**
			Sig. (bilateral)	,093	,014	,000
			N	55	55	55

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información.

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario, mientras que existe menor correlación directa y no significativa entre las dimensiones empatía de la variable calidad del servicio y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 11. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción en la muestra de usuarios mujeres.

				Técnico-		
	Sexo		Humana	científico	Entorno	
	Femenino	Fiabilidad	Coef de correl	,527**	,637**	,185*
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,020
			N	159	159	159
		Capacidad de respuesta	Coef de correl	,277**	,259**	,494**
			Sig. (bilateral)	,000	,001	,000
			N	159	159	159
		Seguridad	Coef de correl	,584**	,536**	,265**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,001
			N	159	159	159
	Empatía	Coef de correl	,576**	,475**	,341**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
		N	159	159	159	
	Aspectos tangibles	Coef de correl	,480**	,429**	,403**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
		N	159	159	159	

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio y la dimensión técnico-científico de la variable satisfacción del usuario, mientras que existe menor correlación directa y significativa entre las dimensiones fiabilidad y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 12. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción en la muestra de usuarios con secundaria completa.

	Nivel de estudios			Técnico-		
				Humana	científico	Entorno
Rho de Spearman	Secundaria	Fiabilidad	Coef de correl	,516**	,506**	,459**
			Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
			N	73	73	73
		Capacidad de respuesta	Coef de correl	-,022	,027	,639**
			Sig. (bilateral)	,852	,818	,000
			N	73	73	73
		Seguridad	Coef de correl	,042	,163	,086
			Sig. (bilateral)	,722	,167	,470
			N	73	73	73
		Empatía	Coef de correl	,207	,205	-,032
			Sig. (bilateral)	,079	,082	,791
			N	73	73	73
		Aspectos tangibles	Coef de correl	,445**	,348**	,302**
			Sig. (bilateral)	,000	,003	,009
			N	73	73	73

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio y la dimensión entorno de la variable satisfacción de usuario, mientras que existe menor correlación inversa y no significativa entre las dimensiones capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 13. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción en la muestra de usuarios con estudios superiores.

	Nivel de estudios		Técnico-		
			Humana	científico	Entorno
Superior	Fiabilidad	Coef de correl	,492**	,588**	,231**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,006
		N	141	141	141
	Capacidad de respuesta	Coef de correl	,421**	,327**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	141	141	141
	Seguridad	Coef de correl	,670**	,577**	,402**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	141	141	141
	Empatía	Coef de correl	,603**	,535**	,382**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	141	141	141
	Aspectos tangibles	Coef de correl	,450**	,456**	,501**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	141	141	141

Fuente: Datos de la hoja de recolección de información

Se observa mayor correlación directa y altamente significativa entre la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio y la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario, mientras que existe menor correlación directa altamente significativa entre las dimensiones fiabilidad de la variable calidad del servicio y la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

4.2. Discusión de resultados.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque de carácter aplicativo, descriptivo correlacional, en el que la población de estudio estuvo constituida por 480 usuarios que se atienden diariamente en los consultorios externos del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud de la ciudad de Ica, de la que se extrajo una muestra de 214 pacientes de 18 a 65 años de edad.

La muestra se conformó en mayor proporción por usuarios menores de 45 años de edad, de sexo femenino y con estudios superiores. El 54,2 de los usuarios opinan que están extremadamente satisfechos con la calidad del servicio, mientras que el 44,4% de ellos refieren estar satisfechos. Respecto a la variable satisfacción del usuario, el 79% de los pacientes evaluados refieren estar insatisfechos con la atención prestada, en tanto, el 20,1% refiere estar medianamente insatisfecho.

Se halló alta correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la muestra global de estudio, este resultado es similar al estudio realizado por Paripancca H (5) quien halló correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, asimismo, Quispe P. (3) halló correlación positiva y moderada entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

La dimensión fiabilidad presento mayor correlación con la dimensión Técnico – científico, la capacidad de respuesta presentó correlación con el entorno, la seguridad y la empatía presentaron mayor correlación con la dimensión humana y los aspectos tangibles presentó mayor correlación con la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

En análisis correlación de las variables de estudio en usuarios menores de 45 años de edad, permitió hallar mayor correlación entre la dimensión fiabilidad, seguridad y empatía con la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario, se halló mayor correlación entre la capacidad de respuesta y el entorno, aspectos tangibles con la dimensión técnico – científico.

En los usuarios de 45 a más años, se halló mayor correlación entre las dimensiones fiabilidad y seguridad con la dimensión Técnico – científico, la capacidad de respuesta, la empatía y los aspectos tangibles con la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

En el análisis correlacional de los puntajes correspondientes a los usuarios con secundaria completa, se halló mayor correlación entre las dimensiones fiabilidad, empatía y aspectos tangibles con la dimensión humana, la dimensión seguridad mostró mayor correlación con la dimensión técnico – científico y la capacidad de respuesta presentó mayor correlación con la dimensión entorno.

En los usuarios que refirieron haber cursado estudios superiores, se halló mayor correlación entre seguridad y empatía con la dimensión humana de la variable satisfacción del usuario, la dimensión fiabilidad presentó mayor correlación con la dimensión técnico – científico y los aspectos tangibles con la dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

En los estudios considerados como antecedentes, no se encuentran cifras publicadas al respecto, en tal sentido no es posible efectuar comparaciones con los resultados obtenidos en este estudio.

CONCLUSIONES

- El nivel de calidad del servicio extremadamente satisfecho es el que presentan mayor proporción en los usuarios que se atienden en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.
- El nivel de satisfacción del usuario insatisfecho es el que presenta mayor proporción en los usuarios que se atienden en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.
- Existe alta correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la muestra global de usuarios atendidos en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.
- La dimensión fiabilidad y la dimensión técnica – científica presentan mayor correlación en la muestra global de usuarios atendidos en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.
- En usuarios menores de 45 años, se halló mayor correlación entre seguridad del usuario y dimensión humana; mientras que en usuarios

de 45 a más años se halló mayor correlación entre fiabilidad y la dimensión técnico – científico. En varones, se halló mayor correlación entre fiabilidad y la dimensión entorno y en mujeres se halló mayor correlación entre fiabilidad y la dimensión técnico – científico. En usuarios que presentan estudios secundarios, se halló mayor correlación entre capacidad de respuesta y la dimensión entorno, mientras que en usuarios con estudios superiores se halló mayor correlación entre seguridad y la dimensión humana.

RECOMENDACIONES

- Realizar programas de intervención para fortalecer el manejo administrativo de las instituciones que brindar servicio de salud con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios en nuestra región.
- Ejecutar capacitaciones a los trabajadores, quienes atienden diariamente a los usuarios acerca de las causas comportamentales y poder sobrellevar las situaciones de conflicto que se puedan presentar.
- Tomar énfasis a la investigación de estas variables que servirá como prevención ante muchas de las dificultades que presentan los usuarios durante la atención de su salud en los establecimientos que brindan salud en nuestra región.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. De Los Ángeles A. Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero – marzo 2017. [Tesis de maestría en administración de salud]. [Managua - Nicaragua]. Universidad Nacional de Autónoma De Nicaragua, 2017. [citado 07 de octubre del 2019]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>.
2. Fontova A. Estudio de las satisfacciones de pacientes y profesionales en un Servicio de Urgencias Hospitalario. [Tesis doctoral]. [Girona - España]. Universidad De Girona, 2015. [citado 07 de octubre del 2019]. Recuperado a partir de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
3. Pedraza M, Lavín J, Gonzales T, Bernal G. Gonzales T, Bernal G. Factores determinantes en la calidad del Servicio en México: Caso ABC. Calidad, servicio, salud pública, usuario SERVQUAL. 2014; 10(2): P. 76-89
4. Paripancca H. Calidad de servicio y la satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación pública, privada 2016 -2017. [Tesis para optar magister en Servicio de Salud]. [Lima - Perú]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019. [citado 07 de octubre del 2019]. Recuperado a partir

de:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/.handle/cybertesis/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

5. Gonzales M. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que reciba del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Pichari Cuzco – 2016. [Tesis para optar especialista en enfermería]. [Lima - Perú]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. [citado 07 de octubre del 2019]. Recuperado a partir de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5950/Gonzales_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
6. Quispe p. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo PescePecetto Andahuaylas – 2015. [Tesis para optar licenciado en administración]. [Andahuaylas - Perú]. Universidad Nacional José María Arguedas, 2015. [citado 07 de octubre del 2019]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Deming, Edwards W. Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos; 1989. 49 P.
8. Cerezo, P. La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. TeleWorkSpain; 1996.
9. Horovitz, J. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente.

Mc.Graw-Hill. Interamericana de España S.A; 1991.

10. Donabedian A. Medical Care Appraisal Quality and Utilization. Guideto Medical Care Administration. Nova Iorque: American Public HealthAsociación. 1969, Vol.11.
11. Gilmore C. Moraes H. Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III N° 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S. Fundación WK Kellog. Serie HSP_UNI; 1996.
12. Ross AG, Zeballos JL, Infante A. La Calidad y la Reforma del Sector Salud, Rev. Panamá Salud Pública; 2000; 8.
13. Ribeiro A. *Satisfação dos utentescom os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida.* Dissertacaoa apresentada a Escola Superior de Enfermagem S. Joao, para concurso de Provas Publicas para profesor coordenadorna área científica de ciencias de enfermagem. Porto; 2003.
14. Mejía B, Álvarez F. Auditoria médica para la Garantía de calidad en salud. Quinta edición. Eco-ediciones. Año 2009.
15. Ortiz V. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014 [Tesis para optar título de médico cirujano]. [Lima - Perú]. Universidad Ricardo Palma, 2015. [citado 07 de octubre del 2019]. Recuperado a partir de:
http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Olivera B. Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la

- ciudad de Guarujá-Brasil. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. 2011; 20(1): 229-242.
17. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. Calidad Total en la Gestión de Servicios; 1993.
 18. Olortegui, F. Diccionario de psicología. Lima, Perú: Editorial "San Marcos". (2008).
 19. Yirda A. Definición de Responsabilidad; 2019.
 20. Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración". Prentice Hall Hispanoamericana (México, 1996). 415 pág.
 21. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [DictionaryoftheSpanishLanguage] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author; 2001.

ANEXO

Anexo 01

Matriz de consistencia

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Área de una Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez - EsSalud Ica, 2019

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología de investigación
Problema general ¿Cuál será la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019?	Objetivo general Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019	Hipótesis general. Existe correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019.	<u>Variables</u> Calidad del servicio Dimensiones - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles Satisfacción del usuario Dimensiones - Humana - Técnico científico - Entorno <u>Variables de estratificación</u> - Edad - Sexo - Nivel de instrucción	<u>Población de estudio</u> La población de estudio estará constituida por 480 usuarios que se atienden diariamente en los consultorios externos del Hospital EsSalud Félix Torrealva Gutiérrez de la ciudad de Ica. <u>Muestra de estudio</u> La muestra estuvo constituida por 214 pacientes usuarios.
Problema específico 1 ¿Cuál será el nivel de calidad del Servicio en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019? Problema específico 2 ¿Cuál será el nivel de satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019? Problema específico 3 ¿Cuál será la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019? Problema específico 4. ¿Cuál será la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019? Problema específico 5. ¿Cuál será la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según edad, sexo y nivel de estudios?	Objetivo específico 1 Determinar el nivel de calidad del Servicio en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019 Objetivo específico 2 Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019 Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019 Objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019 Objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según edad, sexo y nivel de estudios.	Hipótesis específica 1 Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019. Hipótesis específica 2. Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según la edad. Hipótesis específica 3. Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según el sexo. Hipótesis específica 4. Existe correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Ica en el año 2019, según el nivel de instrucción.		

Anexo 02

Cuestionario de Calidad del servicio

ENCUESTA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL FELIX TORREALVA GUTIERREZ ESSALUD

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Edad de Encuestado			3. Nivel de Estudio	Analfabeto	1
				Primaria	2
				Secundaria	3
				Superior Técnico	4
				Superior Universitario	5
2. Sexo	Masculino	1			
	Femenino	2			

CALIDAD DE SERVICIO

Valores				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Califique como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de consulta externa.						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
02	¿El médico le atendió en el horario programado?					
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
06	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?					
07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
09	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema De salud por el cual fue atendido?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o Preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento Que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los Procedimientos o análisis que le realizarán?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Anexo 03

Cuestionario de Satisfacción del usuario

ENCUESTA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL FELIX
TORREALVA GUTIERREZ

SATISFACCION DEL USUARIO

Valores				
1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de consulta externa						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
02	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
03	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
04	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
05	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
06	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
07	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
08	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
09	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
12	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.					
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
15	El área en el que se encuentra está limpia					
16	El área en el que se encuentra tiene buena ventilación.					
17	El área en el que se encuentra está limpia y ordenada.					
18	El área en el que se encuentra está bien iluminada.					
19	Los baños que están cerca del área están limpios permanentemente.					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca del área.					

Anexo 04

Validación de Instrumentos



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



SOLICITUD DE VALIDACION DIRIGIDA A EXPERTOS EN:

Contenido, Metodología de la Investigación y Salud Publica.

Ica, 27 de Junio del 2019

Dr: VICTOR MANUEL HURTADO GAMERO

Presente

Reciba un cordial saludo motivado a su reconocida formación en materia de SALUD PUBLICA. Es grato dirigirme a usted para solicitarle su valiosa colaboración en la validación de las preguntas, cuestionario, los mismos que servirán para recolectar información relativa al trabajo de investigación denominado: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez" - EsSalud Ica 2019** ; para optar el Título de Químico Farmacéutico.

Asimismo, anexo el instrumento para la validación de las preguntas, cuestionario.

Atentamente:

AQUIJE HUALPA, Afrania Antuanett

CODIGO: 20124220



INSTRUMENTO DE VALIDACION DE EXPERTOS

Preguntas y Cuestionario



CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento		✓		
Claridad en la redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de la aplicación		✓		

Observaciones:

Validado por:	VICTOR MANUEL HURTADO GARCIA	CQ.F.P.N°: 04501
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO	
Lugar y Trabajo:	UNICA	
Cargo que Desempeña:	DOCENTE	
Lugar y fecha de validación:	ICA, 27-06-19	
Firma:	V. H. T.	



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



SOLICITUD DE VALIDACION DIRIGIDA A EXPERTOS EN:

Contenido, Metodología de la Investigación y Salud Pública.

Ica, 27 de Junio del 2019

Dr: LUIS ALEJANDRO CALLE VILCA

Presente

Reciba un cordial saludo motivado a su reconocida formación en materia de SALUD PUBLICA. Es grato dirigirme a usted para solicitarle su valiosa colaboración en la validación de las preguntas, cuestionario, los mismos que servirán para recolectar información relativa al trabajo de investigación denominado: "**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez**" - EsSalud Ica 2019 ; para optar el Título de Químico Farmacéutico.

Asimismo, anexo el instrumento para la validación de las preguntas, cuestionario.

Atentamente:

AQUIJE HUALPA, Afrania Antuanett

CODIGO: 20124220



INSTRUMENTO DE VALIDACION DE EXPERTOS

Preguntas y Cuestionario



CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento	✓			
Claridad en la redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de la aplicación		✓		

Observaciones: TRABAJO DE INVESTIGACION:
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO
EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
FELIX TORRENTE GUTIERREZ - Es Salud. Ica 2018.
- ENCUESTA

Validado por: Dr. Luis Calle Vilca	CQ.F.P.N°: 04497.
Profesión: Químico Farmacéutico	
Lugar y Trabajo: UNICA - FACULTAD FARMACIA Y BIOQUIMICA	
Cargo que Desempeña: DOCENTE	
Lugar y fecha de validación: 12-Julio-2018	
Firma:	

Anexo 05

Imágenes

