



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

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

CONSTANCIA ANTIPLAGIO



Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"
Software Antiplagio



INFORME DE REVISIÓN

Se ha realizado el análisis con el software antiplagio de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por parte de los docentes responsables, al documento cuyo título es:

TESIS FUENTES VEGA

presentado por:

ARTURO MARCEL FUENTES VEGA

del nivel **PREGRADO** de la facultad de **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA**, obteniéndose como resultado una coincidencia de **25.87%** otorgándosele el calificativo de:

APROBADO


Se adjunta al presenta el reporte de evaluación del software antiplagio.

Observaciones:


APROBADO POR REGISTRAR SIMILITUD POR DEBAJO DE LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO

Ica, 23 de Enero de 2020




GENARO JOSE TENORIO GARAYAR
COORDINADOR
SOFTWARE ANTIPLAGIO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA




EDWIN CESAR DELGADO ASTO
ASESOR
SOFTWARE ANTIPLAGIO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
TURISMO Y ARQUEOLOGÍA**



PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
MEDICINA EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DEL DISTRITO DE PISCO, 2018.**

Presentado por:

Fuentes Vega, Arturo Marcel Martin

Asesor:

Delgado Asto, Cesar Edwin

**Para optar el título académico de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

Ica - Perú

- 2019-

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
MEDICINA EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DEL DISTRITO DE PISCO, 2018.**

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, maestros de maestros por bendecirme al permitirme culminar mi carrera profesional de Ciencias de la Comunicación.

A todos mis queridos padres y mis hermanos por acompañarme en este caminar y brindarme el consejo oportuno para seguir avanzando con paso firme y seguro hasta alcanzar mis metas.

El autor

Reconocimiento

A los docentes del Programa Académico de Ciencia de la Comunicación, por compartir vuestros conocimientos que nos han permitido alcanzar el perfil profesional para un mejor desempeño profesional

El autor

TABLA DE CONTENIDO

Carátula	01
Título	02
Dedicatoria	03
Reconocimiento	04
Tabla de contenidos	05
Resumen	07
Abstract	08
Introducción	09

CAPÍTULO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Definición del problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3.- Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4.- Justificación e importancia	14
1.4.1. Justificación	14
1.4.2. Importancia	15
1.5.- Limitaciones de la investigación	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	17
2.2. Bases Teóricas	23

2.3. Definición de categorías de análisis	37
---	----

CAPÍTULO III
HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuesto hipotéticos o hipótesis	40
3.2. Sistemas y categorías de análisis	40

CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de investigación.	42
4.2. Tipo de investigación	42
4.3. Diseño de investigación	42
4.4. Acceso de campo: Muestra o participación	43
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.6. Técnica de análisis de datos	44
4.7. Procedimiento	45

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados.	46
5.2. Discusión	105
Conclusiones	108
Recomendaciones	109
Referencias	110
Apéndice.....	114
Instrumentos.....	115
Matriz de consistencia	119
Evidencias fotográficas	121

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito determinar cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

La investigación es de tipo no experimental, nivel descriptivo y diseño correlacional, la población de estudio estuvo constituido por la población de la localidad de Pisco y la muestra quedo constituido por 100 pacientes que se atienden en el Hospital San Juna de Dios, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos muestran una relación directa significativa entre las calidades de atención y la satisfacción del cliente. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,935, en la contrastación de la hipótesis se aplicó el estadístico del Chi cuadrado con un nivel de significancia de 0.05% (0,05) y un nivel de confianza del 95%. (0.95).

Palabras Claves: Calidad de atención, satisfacción, atención técnica, interpersonal, Infraestructura, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangible

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the level of relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of the user of the medical service at the San Juan de Dios Hospital in Pisco, 2018.

The research is of a non-experimental type, descriptive level and correlational design, the study population was constituted by the population of the Pisco locality and the sample was constituted by 100 patients that are attended in the San Juna de Dios Hospital, the technique of the survey and as an instrument the questionnaire.

The results obtained show a significant direct relationship between the quality of attention and customer satisfaction. This is reflected in the Pearson correlation coefficient of 0.935, in the hypothesis of the hypothesis, the Chi square statistic was applied with a significance level of 0.05% (0.05) and a confidence level of 95%. (0.95).

Key words: Quality of attention, satisfaction, technical attention, interpersonal, Infrastructure, reliability, empathy, security, responsiveness and tangible aspects

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas¹⁴. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Suraman Zeithaml y Berry (1993) en su libro calidad total de los servicios, realizaron estudios iniciales y formales de calidad definiéndolo como el resultado de la comparación del paciente entre el desempeño en la entrega del servicio de salud con el proceso de realización de éste¹ es decir la diferencia entre lo que el usuario percibe del mismo, una vez que la experiencia ha tenido lugar, y las expectativas que se generó antes de asistir al Centro de Salud. La satisfacción de las personas se refleja en la sensación de bienestar y comodidad de las personas frente a una situación, en tal sentido, la satisfacción de los usuarios constituye un indicador para medir la calidad del servicio. Lo que nos permite deducir que los niveles de satisfacción, se manifiestan en el juicio de valor individual subjetivo que es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud.

A continuación presento mi investigación denominada: "Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018", que se ha elaborado teniendo en cuenta el reglamento vigente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología y comprende la carátula, la hoja de respeto, contra carátula, dedicatoria, índice, introducción y los capítulos que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, comprende la descripción de la realidad problemática, la definición del problema general y problemas específicos, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación, así como sus limitaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, aquí se consideran los antecedentes, las bases teóricas, y la definición de las categorías de análisis.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES, considera los supuestos hipotéticos, el sistema y categoría de análisis.

CAPÍTULO IV: METODOLÓGÍA, comprende el enfoque, tipo y diseño de investigación; así también el acceso al campo. Muestra o participantes, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento

CAPÍTULO V: RESULTADOS, comprende la presentación, análisis de resultados y la discusión de resultados.

Culminando, con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y el apéndice.

El investigador

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El mundo actual tiene nuevos retos dada la problemática política, social y cultural que impera en las diferentes sociedades uno de ellos es garantizar el bienestar de las personas en los Sistemas de Salud, aquí se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario. Así el interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los usuarios de los Servicios de Salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el Sistema de Salud de los diferentes grupos sociales (Ortiz, 2004; Ugalde-Manrique, et al, 2012)¹

(Funsalud, 2006)² La inadecuada calidad se manifiesta tanto en los componentes técnicos como en los interpersonales de la atención a la salud. Lo mismo en el sector público que en el privado existe una enorme variación en la calidad con la que operan los servicios. Hay unidades públicas y privadas de salud de excelencia, pero también centros de atención ambulatoria y hospitales que ofrecen servicios de baja efectividad y son inseguros.

Díaz (2002)³ cita que en las últimas décadas, se ha producido un creciente interés en los servicios sanitarios por la medición, evaluación y mejora de la calidad

¹ Ortiz Espinosa, R.M. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública* 78 (4): 527-537

² Funsalud (2006). *La Salud en México: 2006/2012. Visión de FUNSALUD*. México. Fundación Mexicana para la Salud.

³ Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista Médica Calidad Asistencial*. 17(1):22-29.

en la asistencia sanitaria. En un principio, esta medición se centró en las estructuras, pero cada vez más el interés se centra en los resultados. Entre las diferentes medidas de resultado se encuentra la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad, al considerarla el eje central del servicio.

Ortiz (2004)⁴, Considera que una de las principales expectativas manejadas por el usuario es la relacionada con la recuperación de la salud, proporcionándole al médico un mayor peso específico sobre esta recuperación, por lo que el trato otorgado por el médico constituye un elemento fundamental en la satisfacción de sus expectativas, y si los pacientes no perciben un trato amable sus expectativas de satisfacción se ven afectadas negativamente.

En nuestro país a pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace muchos años, su definición, interpretación y evaluación sigue siendo polémica, controversial y compleja, debido a los múltiples factores involucrados. Aún se presentan rezagos importantes en relación a la calidad y a la satisfacción de los usuarios que se evidencia in situ cuando se asiste a los hospitales o centros de salud a tomar el servicio por alguna enfermedad, se escucha en la radio, se ve en la televisión, se comenta en las diferentes redes sociales donde usuarios se quejan de la mala atención, de la deficiencia del servicio y en algunos casos de negligencia médica.

En el hospital San Juan de Dios se observa que algunos usuarios de este nosocomio de salud se sienten insatisfechos pues consideran que ir a atenderse con el médico es perder toda una mañana o bien toda una tarde de trabajo, las largas

⁴ Ortiz Espinosa, R.M. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Revista Especializada en Salud Pública 78 (4): 527-537

horas de espera les incomoda, algunos no se sienten bien atendidos por el médico quienes lo atienden rápidamente y no le explican a detalle cuál es su situación de salud, quedando en la incertidumbre, en algunos casos los medicamentos no se encuentran en Pisco y tienen que viajar a otra provincia para adquirirlos, también existe el malestar de los “amigazos” quienes no hacen las largas colas sin embargo llegan y son atendidos inmediatamente, si bien el nosocomio de salud es nuevo (construido el 2009) en algunos casos falta un mantenimiento con la limpieza del ambiente y los baños, algunos trabajadores no tienen vocación de servicio y se sienten incómodos cuando algún usuario les hace una consulta entre otros aspectos que causan gran insatisfacción al usuario.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018
- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Demostrar que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar que existe una relación directa entre a calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018
- Establecer que existe una relación directa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018
- Determinar que existe una relación directa entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1. Justificación

La presente investigación se justifica por los siguientes aspectos:

- ✓ **Por su conveniencia**, la investigación permitió conocer que existe una relación significativa y directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, es decir a mayor calidad de atención mayor nivel de satisfacción.
- ✓ **Por su aporte teórico**, los resultados obtenidos permitieron aclarar aspectos fundamentales de la calidad de atención y de nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Hospital San Juan de Dios y está a disposición de los profesionales de salud e investigadores interesados en el tema.
- ✓ **Por su aporte práctico**, Los resultados de esta investigación enriqueció la teoría sistematizada de ambas variables y ha reportado recomendaciones válidas para aplicar correctivos que permita la mejora en los centros hospitalarios.
- ✓ **Utilidad metodológica**, los instrumentos que diseñados para recopilar la información, podrán ser utilizados para llevar a cabo nuevas investigaciones o profundizar sobre los resultados obtenidos.

1.4.2. Importancia

La presente investigación es importante porque permitió hacer un diagnóstico cuyo resultado de valor incuestionable está relacionada con el bienestar que esta área de salud intenta promover; permitió conocer la satisfacción y el descontento de los usuarios que son valiosos juicios de valor de los usuarios que visitan este centro hospitalario.

1.5. Limitaciones de la investigación

- Esta investigación abarcó la localidad de Pisco distrito.
- Solo se incluyó como muestra a los usuarios que tenían dos citas como mínimo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A Nivel Internacional

➤ Sanchez Barrón, Luis Alberto (2012) en su tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias de la Salud Pública en la Universidad Autónoma de Nueva León en México, denominada: "Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León" la cual llegó a las siguientes conclusiones:

1. Para este estudio se puede concluir que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución está asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables: bien iluminadas (valor de p 0.000), mobiliario confortable (valor de p 0.042), temperatura ambiente agradable (valor de p 0.000) y de limpieza en general adecuada (valor de p 0.001).
2. Es importante señalar que las instalaciones y equipo de esta unidad de medicina familiar son relativamente nuevos, motivo por el que los usuarios pudieron evaluar bien este aspecto, Se encontró además que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión (valor de p 0.000), buen trato del personal (valor de p 0.015), buen trato al ser recibido por el medico (valor de p 0.000) y buen trato del médico (valor de p 0.000), estando satisfechos en general con el trato recibido por

parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos, no obstante es necesario poner especial atención al porcentaje de los usuarios que manifestaron que el trato que recibieron no fue el adecuado

3. Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta (valor de $p < 0.000$), en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad.
4. Por otra parte, no se encontró relación de la satisfacción con los tiempos de espera en sala ya que a pesar de que un 54.5 % señaló que ésta espera les pareció corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta espera fue entre Larga y muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar de 1 hora a más de 2 horas para ser consultado por el médico.
5. Por lo anteriormente expuesto, se puede concluir que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta. De esta forma quienes son responsables directos de la calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a eficientar y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera para consulta así como del surtimiento completo de las recetas.

➤ Mejia Gutierrez, Yesenia Estela (2011) en su tesis para optar el grado de Maestro en gestión hospitalaria en la Universidad de El Salvador, denominada: Evaluación de calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de Abril a Junio 2011, la cual arribó a las siguientes conclusiones:

1. La Unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para la categoría del segundo nivel de atención, pero sus servicios son accesibles a la población urbana y rural por su ubicación geográfica y estratégica, en la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital.
2. La dimensión de la continuidad de los servicios brindados, se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores lo que se dificulta el trabajo en equipo y se refleja en la percepción de mala calidad que manifiestan los usuarios. los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención.
3. Las condiciones físicas de la Unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital.
4. La demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial

A Nivel Nacional

➤ Larrea Ascue, José Alonso (2015) en su tesis para optar Título de Médico Cirujano en la Universidad Ricardo Palma, denominada: Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015. Lima Perú. 2015, arribo a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención.
2. El nivel de satisfacción por dimensiones fueron para:
 - La dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 70,8%
 - La dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 83.25%
 - La dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 81.25%
 - La dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 77.4%
 - La dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 74.75%
3. Los atributos con mayor porcentaje de usuarios satisfechos fueron la capacidad de respuesta con un 83.25%, seguido de la seguridad con un porcentaje de 81.25%.
4. Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron: el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el medico se realizó en el horario programado para su atención en la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea.

➤ Ninamango Vicuña, Walter Michael (2014) en su tesis para optar el Título Profesional Médico Cirujano en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, denominada: Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, la cual arribó a las siguientes conclusiones:

1. Los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.
2. La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos Tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza
3. Existen diferencias significativas ($p < 0.000$) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio externo de Medicina Interna en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
4. No se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores sociodemográficos estudiados (sexo, grupos etarios, grado de instrucción, tipo de seguro y de usuario), respecto a la calidad de servicio que se oferta en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

A Nivel Regional

➤ Huamán Munares, Aydee Yovana (2017) en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, filial de Ica, denominado: Nivel de Satisfacción del usuario en la Calidad de

Atención en el Servicio de Medicina en el Centro de Salud Yauyos – 2016, la cual llegó a las siguientes conclusiones:

1. En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado establecer que existe una correlación positiva moderada entre nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de medicina en el Centro de Salud Yauyos, 2016 que se evidencia con una r de Pearson de 0,479.
2. Se determinó la influencia entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, en su dimensión seguridad, con un 53% que lo ubica en un nivel de satisfacción alta, la mayor fortaleza es con respecto al trato que le brinda el médico que le inspira confianza al hacerle un chequeo minucioso, la fortaleza por mejorar esta en brindar una mejor información para la próxima cita del usuario y en realizar más reuniones médica para atender su caso de salud y que la referencia se otorgue con mayor celeridad.
3. Se determinó la influencia entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, en su dimensión elementos tangibles con un 56% que lo ubica en un nivel de satisfacción alta, ya que el ambiente del servicio tiene una buena la iluminación, ventilación, además mientras esperan su turno pueden entretenerse viendo programas educativos, así también el área y de los servicios higiénicos del servicio de medicina siempre están pulcros ya que cuentan con un personal que se encarga permanentemente de la limpieza ,sin embargo se detectan dos dificultades una de ellas está en relación a los usuarios que sufren accidentes como caídas y lesiones que no reciben una atención adecuada porque falta el equipo de rayos X. Así también algunos equipos modernos de nueva generación no están en uso por falta de especialistas.

➤ Osorio Figueroa, Teodosia Irene (2015) en su tesis para optar el grado Título de Profesional en Enfermería en la Universidad Autónoma de Ica, denominado: Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay Abril-Junio del 2015, arribo a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe un nivel de satisfacción regular con el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay en 43.7% la cual se asocia con el cuidado que brinda la enfermera
2. En cuanto al nivel de satisfacción por dimensiones fueron: para la dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 46.8%, para la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 51.6%, para la dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 49.6%, para la dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 46.6%, para la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción fue el 44.5%.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La calidad de atención

2.2.1.1 Definición de calidad

De acuerdo a la perspectiva de las principales compañías industriales se estipula que la calidad es el nivel de excelencia que cualquier institución o empresa ha escogido alcanzar para satisfacer al cliente García O. (2011)⁵.

⁵ García-Ortegón, M.S., Gómez Álvarez, E. & Díaz-Quiroz, G. (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. Revista Especializada Medicina Quirúrgica;16(4):208-214.

La Calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura.

De acuerdo con el diccionario de la lengua española⁶, la palabra calidad proviene del latín *qualitas*, -atis y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Por otra parte a través del análisis de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association se llegó a las siguientes conclusiones Lefcovich (2005)⁷

- Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes
- Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
- El costo de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya se ha ganado.
- Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras personas. En tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo

5. Salud Pública de México. *Avedis Donabedian*, Vol 42 no.6 Noviembre-Diciembre de 2000

6. Real Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española*, Real Academia Española, Madrid, 1996, p. 257.

⁷ Lefcovich M. (2005). Satisfacción del consumidor. Perú Ilustrados.com,[En línea].Disponible en la World Wide Web:<http://site.ebrary.com/lib/univgranada/Doc?id=10090007&ppg=6>

de la salud se han enfocado en la prestación de servicios y en otros factores relacionados con los suministros. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios.

El papel que juega la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la definición de la calidad y su valoración es imprescindible para prestar una correcta asistencia sanitaria, La percepción del paciente es, por tanto, una de las medidas principales a la hora de evaluar y mejorar la calidad de la asistencia (Granado et al, 2007)⁸.

2.2.1.2 Definición de atención de calidad

La referencia de atención médica debe entenderse como que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud, por ende, el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.

La calidad de la atención médica se define como al acción de otorgar atención oportuna al usuario, conforme a los conocimientos y principios médicos vigentes, para satisfacer las necesidades de salud y las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la Institución (García et al , 2000)⁹.

⁸ Granado *et al* (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006. Revista española de Salud Pública. 81:637-645.

⁹ García, E., Garza Fidel, Navarro Oziel (2000). Evaluación de la percepción de la calidad de la atención medica en asegurados pos operados por hernia de disco lumbar y la relación con su habilitación laboral

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que él espera. Es satisfacer las necesidades del usuario de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio.

Según la OMS¹⁰ la calidad de atención es el “conjunto de servicio diagnóstico y terapéutico más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario”

De las definiciones más reconocidas, es la enunciada por A. Donabedian, quien establece: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.”¹¹

El mismo autor señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y la

(Tesis Maestría en Salud Pública) Universidad Autónoma de Nuevo León /Facultad de Salud Pública y Nutrición. México.

¹⁰ OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007 [En línea] disponible en http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf. Revisado el 10/08/2017

¹¹ Center for Human Services (2004) *Monografía de la garantía en calidad*, Junio

interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio. Con frecuencia, el equipo médico le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el interpersonal lo resaltan más los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y, no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida resultados exitosos para la salud, al propiciar mejor adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores.

Donabedian (2001)¹² define calidad de la atención como la maximización del bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.

La calidad de la atención incluye generalmente dos grandes aspectos: la satisfacción del paciente y sus familiares con el trato que reciben, y la calidad con la que se aplica la tecnología médica y se evitan sus indeseables efectos colaterales.

¹² Donabedian A. La calidad en la atención médica y definición de métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana, México.

2.2.1.3 Características de la atención de calidad

Según Anierte (2013)¹³, algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir con objetivos trazados.
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

2.2.1.4 El factor humano y la atención de calidad

El personal que labora en las empresas juegan un papel importante en la atención de calidad Según Paz (citado en Verdú, 2013)¹⁴, tienen que poseer habilidades necesarias, para interrelacionarse directamente con los clientes, Estas cualidades básicas son:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de

¹³ ANIORTE, N. (2013). Servicios de Calidad. [En línea] disponible en http://www.aniorte-ic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm revisado el 29 de agosto de 2013.

¹⁴ VERDÚ, C. (2013). 13 características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

emociones y del resto de aspectos de la vida.

- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones cálidas y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que trabaje en equipo, que le agrade trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
- Habilidad analítica: permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.
- Imaginación: es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.

2.2.1.5. Niveles de necesidades respecto de la calidad

El usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad Según De Geyndt W. (1994)¹⁵ estos son:

¹⁵ De Geyndt W. (1994) Gestión de la calidad de la atención de la salud en los países en desarrollo. (Documentos técnicos del Banco Mundial N°. 258)

- ✓ El primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos.
- ✓ El segundo nivel se sitúan el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado.
- ✓ El tercer nivel es de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal así como una relación costo-beneficio favorable.

2.2.1.6 Aspectos relevantes para determinar la calidad

Aspectos relevantes a la hora de determinar la calidad Según autores como Donalbedian (1993)¹⁶ estos aspectos son tres:

- ✓ Estructura: Insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, necesarios para brindar una adecuada calidad de atención.
- ✓ Proceso: Todo aquello que se realiza actualmente para que el usuario reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es elemento clave para asegurar la calidad.
- ✓ Resultado: Adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos.

¹⁶ Donalbedian, A. (1993) Desempeño clínico y calidad de la atención de la salud 14:17

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1 A que llamamos satisfacción del usuario

Seclen - Palacin y Darras (2005)¹⁷ La satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido, compara los sistemas o programas de salud, identifica cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad.

Así Díaz (2002)¹⁸ cita que la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

¹⁷ Seclén –Palacin, J. y Darras, CH. (2005). Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina Lima. 66 (2) 127-144.

¹⁸ Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial. 17(1):22-29.

Mira JJ, Aranaz J. (2000)¹⁹ La satisfacción del usuario está considerada como un elemento deseable e importante del acto médico, depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, estará insatisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Para Betancur (2010)²⁰ La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. La satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo.

Es partir de la identificación y la medición de la satisfacción del cliente que una institución logra consolidar ventajas competitivas en el mercado. Es por ello que en los últimos años las estrategias de mercadeo de las distintas organizaciones se orientan al cliente, efectuando grandes inversiones para aplicar en todo aquello lo que asegure la satisfacción del cliente en torno a sus expectativas por

¹⁹ Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*.2000; 114: 26-33

²⁰ Betancourt, Y. Mayo, JC. (2010) La Evaluación de la Calidad del Servicio. *Revista Contribuciones a la Economía*. Universidad de las Tunas, Cuba. 2010. ISSN 1696-8360.

productos y/o servicios (Elizondo, 2008)²¹.

2.2.2.2. La satisfacción y la percepción

Según el diccionario de la lengua española (2005), define la percepción como la “sensación interior que resulta de una impresión material, captación realizada a través de los sentidos.

La percepción es un proceso que se desarrolla en todos los seres humanos. Es vital para la supervivencia, ya que a través de ella se relaciona con el mundo exterior. A razón de él aprende, se desarrolla y evoluciona como individuo tanto como sociedad. Según Guski (1992)²² “la percepción es el conocimiento sensible, es el reflejo de la realidad en la conciencia de los hombres. Posible y transmitida a través de órganos sensoriales a través de la actividad nerviosa”.

2.2.2.3 Para que medir la satisfacción del usuario

Varela et al (2003)²³ señala que las razones para medir la satisfacción, pueden resumirse en cuatro:

- Obtener una retroalimentación imprescindible para la gestión y

²¹ Elizondo, J (2008). La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L, (Tesis Doctoral) Universidad de Granada. Facultad de Odontología. España.

²² Guski, R. (1992) La percepción. Diseño psicológico de la información humana. Barcelona, España: Editorial Herder.

²³ Varela, J., *et al* (2003). Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Oviedo. *Psicothema*. Vol. 15, nº 4, pp. 656

- optimización de los recursos sanitarios,
- Porque constituyen una medida legítima de la capacidad de la organización para dar cuenta de las necesidades de los usuarios, pudiendo ser utilizado como un indicador en el control de calidad del servicio,
 - La satisfacción es uno de los activos con los que cuentan las organizaciones para lograr mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo,
 - Es un predictor de las reacciones o comportamiento de los usuarios: lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento, etc.

2.2.2.4 Motivos frecuentes de queja en el sector salud

Mira y Aranaz (2000)²⁴ señala que los motivos de queja más frecuentes entre los pacientes son:

- ✓ **Diagnóstico y tratamiento:** Problemas en el diagnóstico o en el tratamiento, resultados adversos o inesperados, competencia profesional juzgada insuficiente, demoras en admisión o retrasos injustificados de las pruebas diagnósticas, altas prematuras y sensación de que no se progresa.
- ✓ **Comunicación médico-paciente:** Inadecuada o escasa información o ausencia de la misma, Informaciones incongruentes por parte de varios profesionales, no respetar la confidencialidad o intimidad del paciente.

²⁴ Mira, J.J. & Aranas, J. (2000) La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica, 114 (Supl 3):26-33

- ✓ **Relación médico-paciente:** Falta de cortesía o trato rudo y percepción de maltrato por parte del paciente.

- ✓ **Accesibilidad y disponibilidad:** Las dificultades de accesibilidad al médico, demoras o dificultades para obtener cita, cambios injustificados de cita y no atender las llamadas del paciente.

- ✓ **Trato personal:** Varios autores encontraron que las relaciones con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud. Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son:
 - Sentirse tratado y reconocido como persona.
 - Recibir información sobre la enfermedad
 - Percibir interés por su recuperación de parte del médico.

2.2.2.5 Herramientas para medir el nivel de satisfacción y mejorar la calidad de atención del usuario

Una herramienta para medir la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios de salud es aplicar una encuesta, ésta permitirá obtener información sobre la percepción del usuario respecto a sus necesidades, requerimientos y los procesos

desarrollados durante su atención en una institución de salud. Una de las más utilizadas para obtener valiosa información es el SERVQUAL (Quality Service)²⁵; que es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992. En el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Cronin y Taylor (1992)²⁶ establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Por tanto la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. Las 22 preguntas que contienen abarcan cinco dimensiones de la evaluación de la calidad, las cuales son:

²⁵ Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas (2011). Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 58p

²⁶ Duque EJ. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia.

- a) Fiabilidad (Preguntas del 01 al 04): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- b) Empatía (Preguntas del 05 al 08): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- c) Seguridad (Preguntas del 09 al 13): 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.
- d) Capacidad de Respuesta (Preguntas del 14 al 18): 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.
- e) Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 23): 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.

2.3. Definición de categorías de análisis

- Accesibilidad: Es la facilidad que tiene el usuario para acceder al servicio médico.
- 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.
- 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.

- Consulta General: La atención que otorga el médico general a los pacientes ambulatorios en la unidad médica con el objeto de proporcionar asistencias médicas básicas y todas las demás subespecialidades que de ellas se deriven.
- Consultorio: Ambiente donde el médico atiende al paciente ambulatorio.
- Equipo médico: Aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.
- Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.
- Expectativas: Referida a la esperanza de conseguir una adecuada atención de servicio de salud.
- 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.
- Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- Gestión de la Calidad: Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.
- Infraestructura física: Es la apariencia física del establecimiento, su limpieza, el confort y la intimidad proporcionados al paciente.

- Percepción: Referida a la sensación interna del usuario externo, al tener conocimiento del servicio de salud recibido.
- Percepción de la calidad: Referida a calidad percibida, resultante de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios.
- Personal de salud: Profesionales, técnicos y auxiliares de salud autorizados para prestar servicios en una unidad de Atención Médica.
- Relaciones interpersonales: Se definen como la comunicación efectiva entre el proveedor y el cliente, la cual ésta basada en el desarrollo de confianza, respeto, confidencialidad y respuesta a las preocupaciones del paciente. (relación médico-paciente)(13)27
- Satisfacción del usuario: Es el grado de cumplimiento de sus expectativas cuanto a la atención médica recibida por el paciente ambulatorio.
- 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.
- Tiempo de espera: Es la percepción del tiempo transcurrido de espera del paciente en sala hasta ser atendido por el médico.
- Tiempo de consulta: Es la percepción del tiempo transcurrido de la duración en tiempo de la consulta.
- Trato personal: Es la percepción del usuario, es el grado de conexión, correspondencia, trato, comunicación del personal percibido por el usuario derivado del contacto con el personal.
- Usuario Paciente ambulatorio no necesita hospitalización.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

1.1. Supuestos hipotéticos o hipótesis

Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

Hipótesis Específicas

- Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

- Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

- Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

3.2. Sistema y categoría de análisis

* Variable X

Calidad de atención

* Variable Y

Satisfacción

Indicadores

➤ Indicadores de la Variable X

* Calidad de atención técnica

* Calidad interpersonal

* Calidad infraestructura

➤ Indicadores de la Variable Y

* Fiabilidad

* Seguridad

* Capacidad de respuesta

* Empatía

* Aspectos tangibles

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de la investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo que surgió de una rama de la filosofía llamada positivismo lógico, que funciona con reglas estrictas de lógica, verdad, leyes y predicciones. Sus investigadores sostienen que la verdad es absoluta y que una única realidad puede definirse por medición cuidadosa. Para encontrar la verdad, el investigador debe dejar a un lado sus valores, creencias, sentimientos y percepciones personales puesto que no pueden entrar en la medición.

4.2. Tipo de investigación

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2010)²⁸ la investigación es de tipo No experimental, porque no se manipula deliberadamente las variables y sólo se observara los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

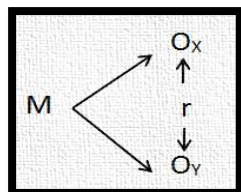
En esta investigación se busca describir como es la calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco y que relación tiene con la satisfacción del usuario que asiste a este nosocomio.

4.3. Diseño de investigación

Es diseño e el descriptivo correlacional porque busca establecer la relación de dos variables medidas en una muestra, en un momento de tiempo determinado; es

²⁸ Hernandez, F. & B (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

decir se observará las variables tal y como se dan en su contexto natural, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño. Hernández, Fernández y Baptista (2010)²⁹.



Donde:

M = Es la muestra seleccionada.

O_x = Observación obtenida sobre la calidad de la atención

O_y = Observación sobre la satisfacción del usuario

r = Relación entre: X – Y

4.4. Acceso al campo: Muestra o participantes

Según Vara (2012)³⁰ La población es el conjunto de unidades o elementos como personas, instituciones educativas, comunidades, entre otros; claramente definidos para el cual se calculan las estimaciones o se busca información. En este caso la población estuvo constituida por la población de la ciudad de Pisco

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

n = Tamaño de la muestra

N = Población (135,735)

²⁹ Idem 26

³⁰ Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima, Perú. Recuperado el 14 de Mayo de 2016: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf

$z =$ Grado de confiabilidad (1.96)

$E =$ Error (Margen de Error) 0.5% (0.05)

$p =$ Número de éxitos (0.5)

$q =$ Número de fracasos (0.5)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 135,735}{(0.05)^2 * (135,735 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 135,735}{0.0025 * 135,734 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{130.359894}{0.3393 + 0.9604}$$

$$n = \frac{130.359894}{1.299735}$$

$$n = 100.29$$

$$n = 100 \text{ usuarios}$$

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta; que es una técnica de investigación social de recojo de información por medios de preguntas escritas organizadas en dos cuestionarios impreso con 23 preguntas cada uno, que permitió obtener información del grupo de estudio

4.6. Técnica de análisis de datos

La información obtenida mediante los instrumentos se presentó en cuadros estadísticos y gráficos circulares; para su análisis se utilizó la media aritmética de datos agrupados, desviación estándar, el coeficiente de variación entre otros.

4.7 Procedimiento

Se procesó los datos obtenidos con el Microsoft excel 2014, los cuales se plasmaron en cuadros y gráficos, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson y para la contrastación de las hipótesis el chi cuadrado.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados:

Contrastación de hipótesis general

1º Formulación de las hipótesis de investigación

H₀: No existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

H₁: Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3º Cálculo del estadístico de prueba

La prueba que se utilizó fue la de Chi cuadrado con la siguiente fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

X^2 = Chi-Cuadrado

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Tabla 1

Relación entre calidad de atención con el nivel de satisfacción en el distrito de Pisco

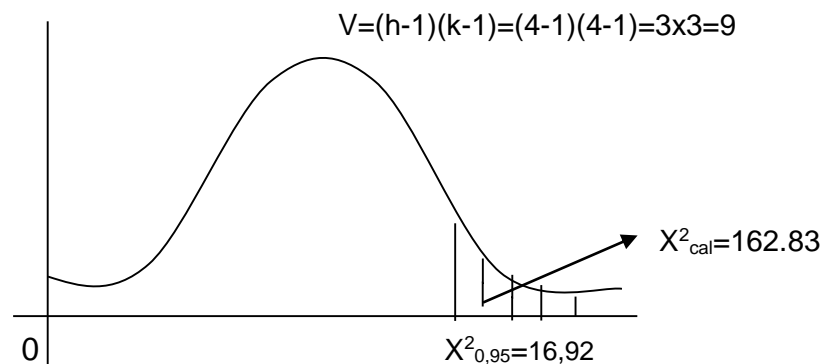
Calidad de atención	Nivel de satisfacción								Total
	Malo [23 - 34>		Regular [34 - 45>		Bueno [45- 57>		Excelente [57 - 69]		
	fo	fe	fo	fe	fo	fe	fo	fe	
Muy alto [57- 69]	2	0.08	2	1	0	2.32	0	0.6	4
Alto [45- 57>	0	0.52	22	6.5	4	15.08	0	3.9	26
Bajo [34 - 45>	0	1.26	1	15.75	54	36.54	8	9.45	63
Muy bajo [23 - 34>	0	0.14	0	1.75	0	4.06	7	1.05	7
Total	2		25		58		15		100

Fuente: Aplicación de la prueba de Chi cuadrado a la data de resultados.

Reemplazando en la ecuación de chi cuadrado tenemos:

$$\chi_c^2 = \frac{(2 - 0,08)^2}{0,08} + \frac{(0 - 0,52)^2}{0,52} + \dots + \frac{(7 - 1,05)^2}{1,05} = 162,83$$

4º Toma de decisión: $\alpha=0,05 \Rightarrow 1-\alpha=0,95$



Como $x^2_{cal}=162.83$ cae en la región de rechazo, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , lo que permite afirmar que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018, con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%

Contrastación de la Hipótesis Específica N° 01:

1º Formulación de las hipótesis de investigación

H₀: No existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

H₁: Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3º Cálculo del estadístico de prueba

La prueba que se utilizó fue la de Chi cuadrado con la siguiente fórmula:

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

X² = Chi-Cuadrado

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Tabla 2

Relación entre calidad técnica con el nivel de satisfacción en el distrito de Pisco.

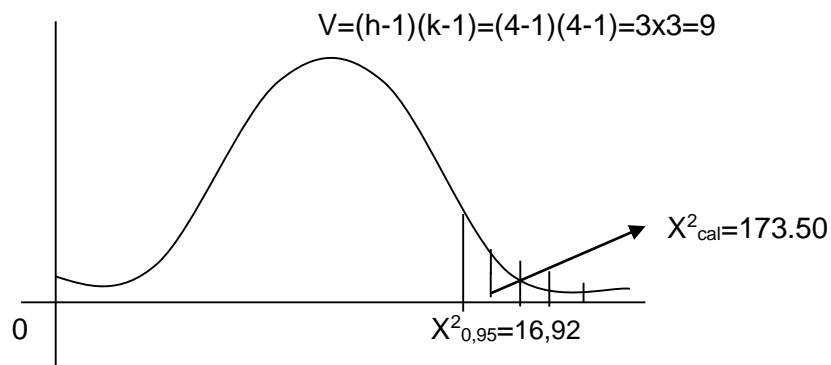
Calidad técnica	Nivel de satisfacción								Total
	Malo [23 - 34>		Regular [34 - 45>		Bueno [45- 57>		Excelente [57 - 69]		
	fo	fe	fo	fe	fo	fe	fo	fe	
Muy alto [15- 18]	2	0.06	1	0.75	0	1.74	0	0.45	3
Alto [12- 15>	0	0.54	23	6.75	4	15.66	0	4.05	27
Bajo [9- 12>	0	1.24	1	15.5	53	35.96	8	9.3	62
Muy bajo [6 - 9>	0	0.16	0	2	1	4.64	7	1.2	8
Total	2		25		58		15		100

Fuente: Aplicación de la prueba de Chi cuadrado a la data de resultados

Reemplazando en la ecuación de chi cuadrado tenemos:

$$\chi_c^2 = \frac{(2 - 0,06)^2}{0,06} + \frac{(0 - 0,54)^2}{0,54} + \dots + \frac{(7 - 1,2)^2}{1,2} = 173,50$$

4º Toma de decisión: $\alpha=0,05 \Rightarrow 1-\alpha=0,95$



Como $\chi^2_{cal}=173,50$ cae en la región de rechazo, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , lo que permite afirmar que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018, con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Contrastación de la Hipótesis Específica N° 02:

1º Formulación de las hipótesis de investigación

H₀: No existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

H₁: Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3º Cálculo del estadístico de prueba

La prueba que se utilizó fue la de Chi cuadrado con la siguiente fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

X^2 = Chi-Cuadrado

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Tabla 3

Relación entre calidad interpersonal con el nivel de satisfacción en el distrito de Pisco

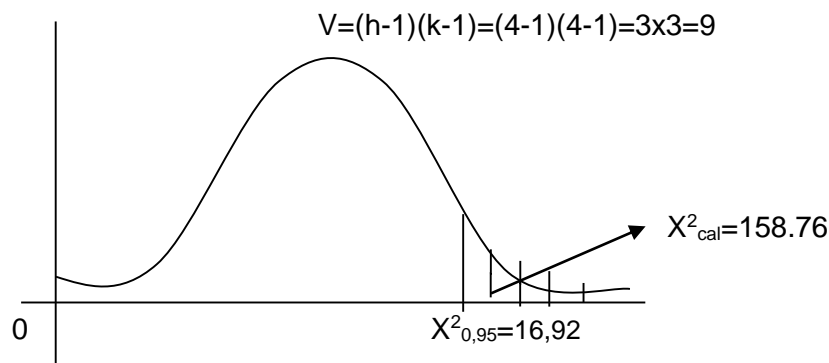
Calidad interpersonal	Nivel de satisfacción								Total
	Malo [23 - 34>		Regular [34 - 45>		Bueno [45- 57>		Excelente [57 - 69]		
	Fo	fe	fo	fe	fo	fe	fo	fe	
Muy alto [23- 27]	2	0.06	1	0.75	0	1.74	0	0.45	3
Alto [18- 23>	0	0.56	23	7	5	16.24	0	4.2	28
Bajo [13 - 18>	0	1.3	1	16.25	53	37.7	11	9.75	65
Muy bajo [9- 13>	0	0.08	0	1	0	2.32	4	0.6	4
Total	2		25		58		15		100

Fuente: Aplicación de la prueba de Chi cuadrado a la data de resultados.

Reemplazando en la ecuación de chi cuadrado tenemos:

$$\chi_c^2 = \frac{(2 - 0,06)^2}{0,06} + \frac{(0 - 0,56)^2}{0,56} + \dots + \frac{(4 - 0,6)^2}{0,6} = 158,76$$

4º Toma de decisión: $\alpha=0,05 \Rightarrow 1-\alpha=0,95$



Como $x^2_{cal}=158,76$ cae en la región de rechazo, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , lo que permite afirmar que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018, con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Contrastación de la Hipótesis Específica N° 03:

1° Formulación de las hipótesis de investigación

H₀: No existe un nivel de relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

H₁: Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

2° Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

3° Cálculo del estadístico de prueba

La prueba que se utilizó fue la de Chi cuadrado con la siguiente fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

X^2 = Chi-Cuadrado

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Tabla 4

Relación entre calidad técnica con el nivel de satisfacción en el distrito de Pisco.

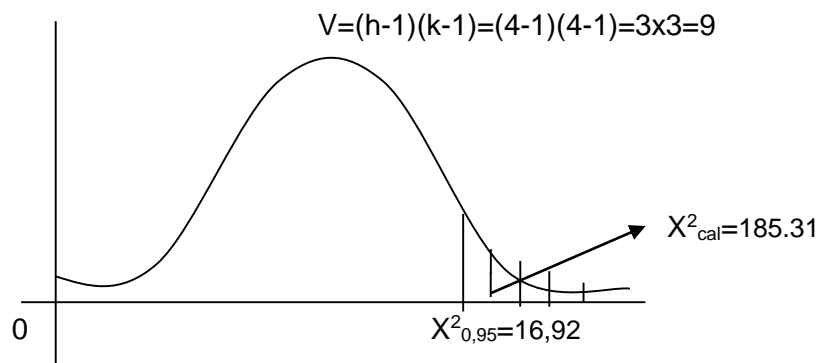
Calidad infraestructura	Nivel de satisfacción								Total f
	Malo [23 - 34>		Regular [34 - 45>		Bueno [45- 57>		Excelente [57 - 69]		
	Fo	fe	fo	fe	fo	fe	fo	fe	
Muy alto [20- 24]	2	0.1	3	1.25	0	2.9	0	0.75	5
Alto [16- 20>	0	0.5	20	6.25	5	14.5	0	3.75	25
Bajo [12 - 16>	0	1.14	2	14.25	53	33.06	2	8.55	57
Muy bajo [8 - 12>	0	0.26	0	3.25	0	7.54	13	1.95	13
Total	2		25		58		15		100

Fuente: Aplicación de la prueba de Chi cuadrado a la data de resultados

Reemplazando en la ecuación de chi cuadrado tenemos:

$$\chi_c^2 = \frac{(2 - 0,1)^2}{0.1} + \frac{(0 - 0.5)^2}{0.5} + \dots + \frac{(13 - 1.95)^2}{1.95} = 185.31$$

4º Toma de decisión: $\alpha=0,05 \Rightarrow 1-\alpha=0,95$



Como $x^2_{cal}=185.31$ cae en la región de rechazo, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , lo que permite afirmar que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.

Presentación e Interpretación de datos

A. Análisis de la Variable X: Calidad de atención

Para la recolección de datos sobre Calidad de atención se aplicó un cuestionario dirigido a 100 usuarios del distrito de Pisco. El cuestionario está constituido por 23 ítems que fueron elaborados en función de las dimensiones de la variable Calidad de atención.

Calidad técnica (6 ítems); Calidad interpersonal (9 ítems) y Calidad infraestructura (8 ítems). Las respuestas a cada ítem del cuestionario tuvieron un puntaje asignado como se presenta a continuación:

Nunca:	(1 punto)
A veces:	(2 puntos)
Siempre:	(3 puntos)

A continuación, se presentan los resultados en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas interpretaciones:

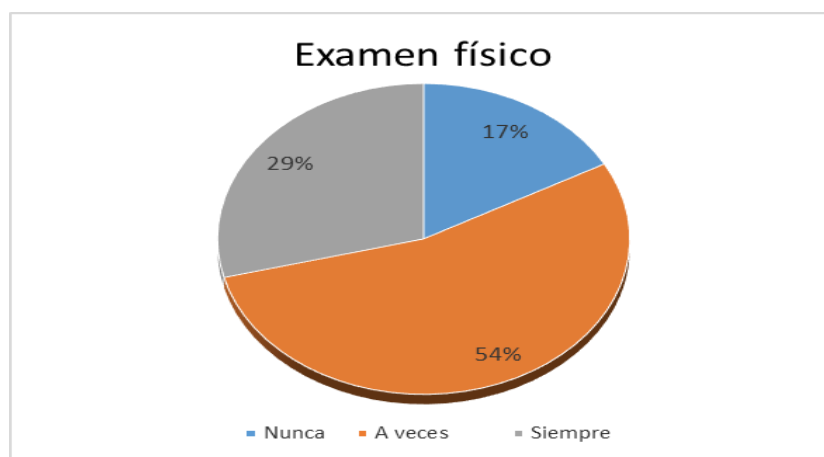
Tabla 5:

Ítem 1: ¿Durante la consulta, el médico es cuidadoso al momento de realizar el examen físico de acuerdo a sus dolencias o área afectada?

Categoría	f	h
Nunca	17	17%
A veces	54	54%
Siempre	29	29%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 1



Interpretación

La tabla N° 5 presenta los resultados del ítem 1: ¿Durante la consulta, el médico es cuidadoso al momento de realizar el examen físico de acuerdo a sus dolencias o área afectada?, que corresponde a la dimensión calidad técnica.

De los resultados se muestra que un 54% de personas opinó que a veces el médico es cuidadoso al momento de realizar el examen físico, el 29% de personas declaró que siempre y un 17% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que a veces el médico es cuidadoso al momento de realizar el examen físico de acuerdo a sus dolencias o área afectada.

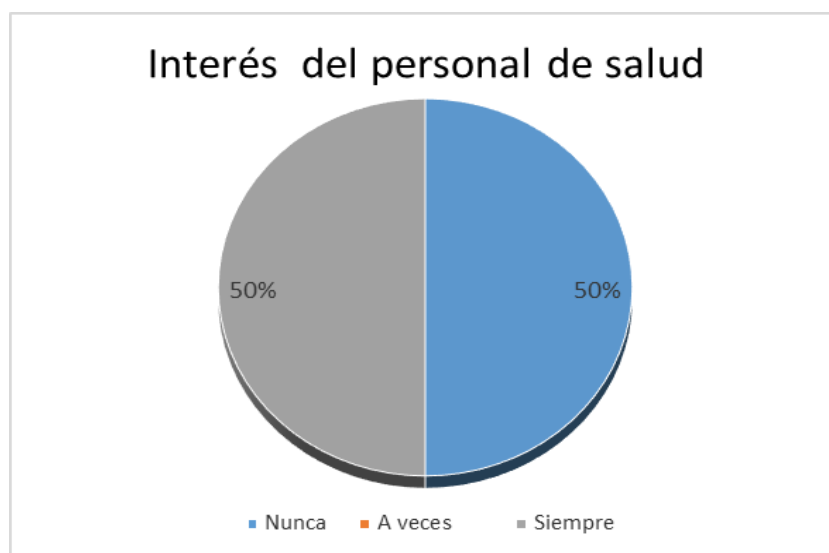
Tabla 6

Ítem 2: ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?

Categoría	f	h
Nunca	50	50%
A veces	0	0%
Siempre	50	50%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 2



Interpretación

La tabla N° 6 presenta los resultados del ítem 2: ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?, que corresponde a la dimensión calidad técnica.

De los resultados se muestra que un 50% de personas afirmó que siempre el personal de salud muestra interés cuando le consulta algo y otro 50% de personas declaró que nunca, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que siempre y nunca el personal de salud muestra interés cuando le consulta sobre algún problema.

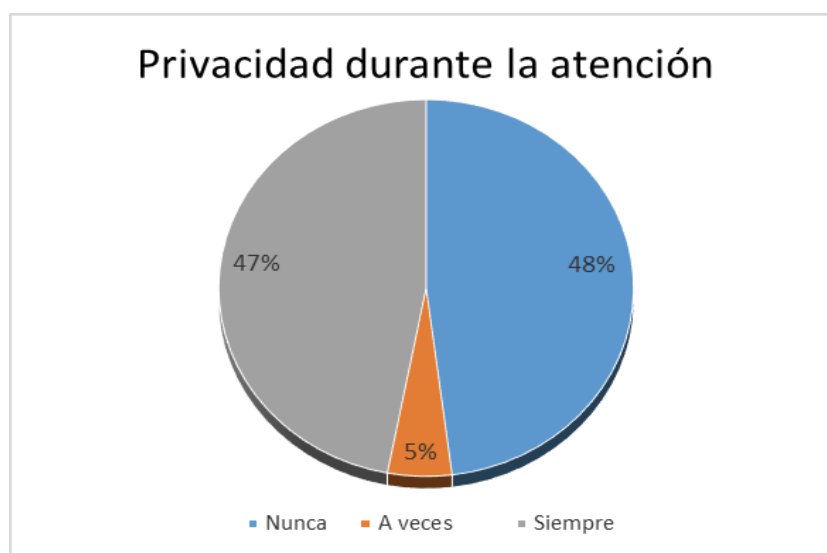
Tabla 7

Ítem 3: ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?

Categoría	f	h
Nunca	48	48%
A veces	5	5%
Siempre	47	47%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 3



Interpretación

La tabla N° 7 presenta los resultados del ítem 3: *¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?*, que corresponde a la dimensión calidad técnica. De los resultados se puede evidenciar que un 48% de personas manifestó que el personal de salud nunca respeta la privacidad del paciente, el 47% de personas sostuvo que siempre y un 5% de personas afirmó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que el personal de salud nunca respeta la privacidad durante la atención.

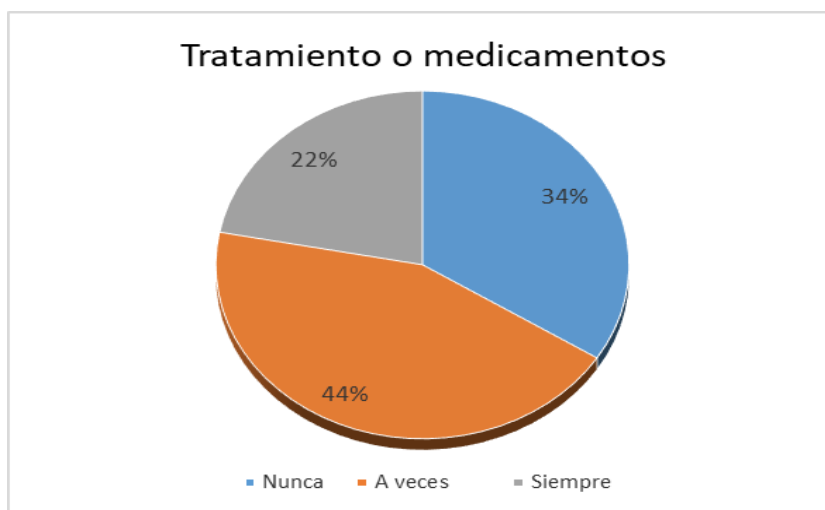
Tabla 8

Ítem 4: ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento o medicamentoso?

Categoría	f	h
Nunca	34	34%
A veces	44	44%
Siempre	22	22%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 4



Interpretación

La tabla N° 8 presenta los resultados del ítem 4: ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento o medicamentoso?, que corresponde a la dimensión calidad técnica.

De los resultados se muestra que un 44% de personas aseguró que a veces comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento, el 34% de personas opinó que nunca y un 22% de personas afirmó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco sostuvo que a veces comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento.

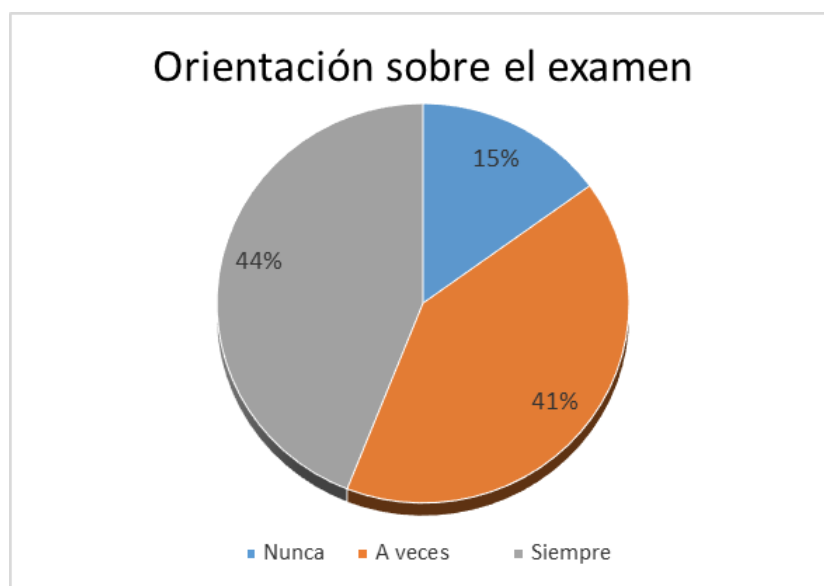
Tabla 9

Ítem 5: ¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar?

Categoría	f	h
Nunca	15	15%
A veces	41	41%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 5



Interpretación

La tabla N° 9 presenta los resultados del ítem 5: ¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar?, que corresponde a la dimensión calidad técnica.

De los resultados se muestra que un 44% de personas manifestó que el personal de salud siempre que lo atiende lo orienta, el 41% de personas aseguró que a veces y un 15% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que el personal de salud siempre que lo atiende lo orienta sobre el examen que se realizará.

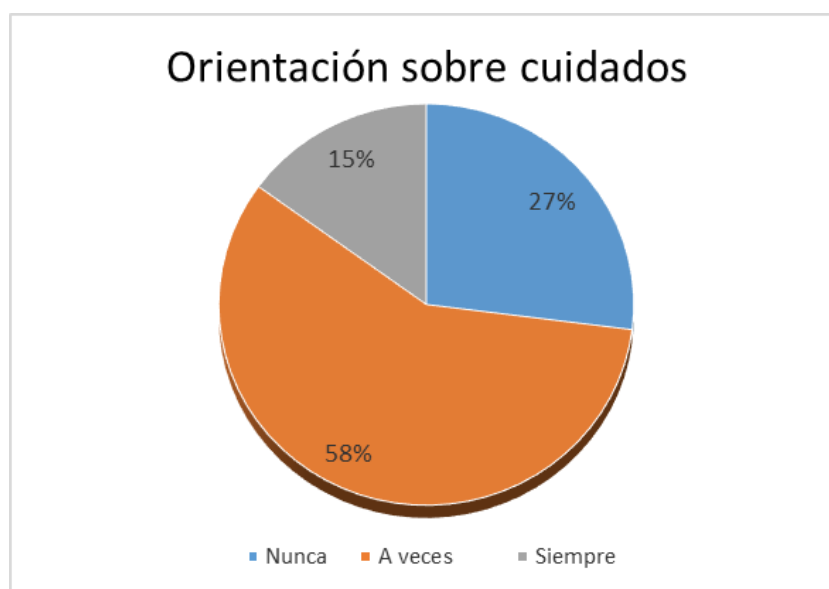
Tabla 10

Ítem 6: ¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?

Categoría	f	h
Nunca	27	27%
A veces	58	58%
Siempre	15	15%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 6



Interpretación

La tabla N° 10 presenta los resultados del ítem 6: ¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?, que corresponde a la dimensión calidad técnica.

De los resultados se muestra que un 58% de personas aseguró que a veces el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar, el 27% de personas sostuvo que nunca y un 15% de personas afirmó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que a veces el personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.

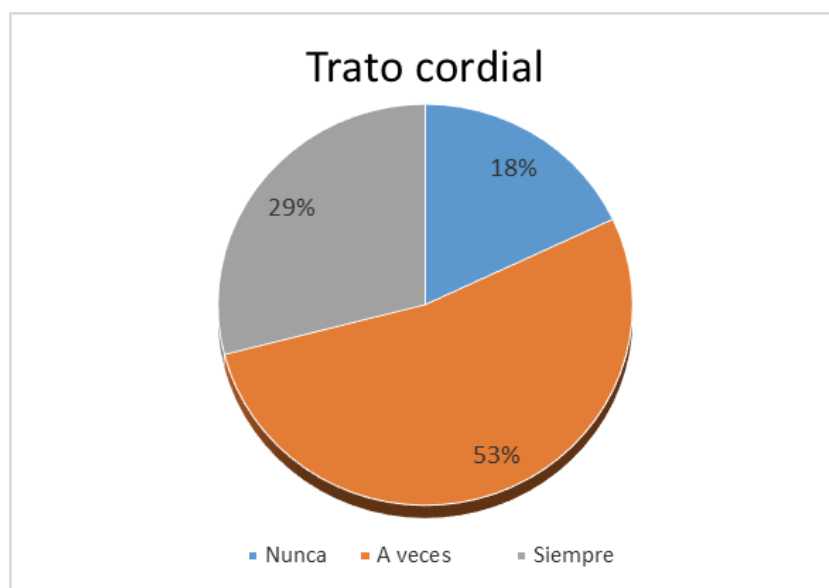
Tabla 11

Ítem 7: ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial?

Categoría	f	h
Nunca	18	18%
A veces	53	53%
Siempre	29	29%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 7



Interpretación

La tabla N° 11 presenta los resultados del ítem 7: ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 53% de personas opinó que a veces en su permanencia el personal le brindó un trato amable, el 29% de personas declaró que siempre y un 18% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que a veces en su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial.

Tabla 12

Ítem 8: ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?

Categoría	f	h
Nunca	50	50%
A veces	1	1%
Siempre	49	49%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 8



Interpretación

La tabla N° 12 presenta los resultados del ítem 8: ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 50% de personas afirmó que el personal de salud nunca respeta el orden de llegada de los pacientes, el 49% de personas declaró que siempre y el 1 % de persona aseguró que a veces, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que el personal de salud nunca respeta el orden de llegada de los pacientes.

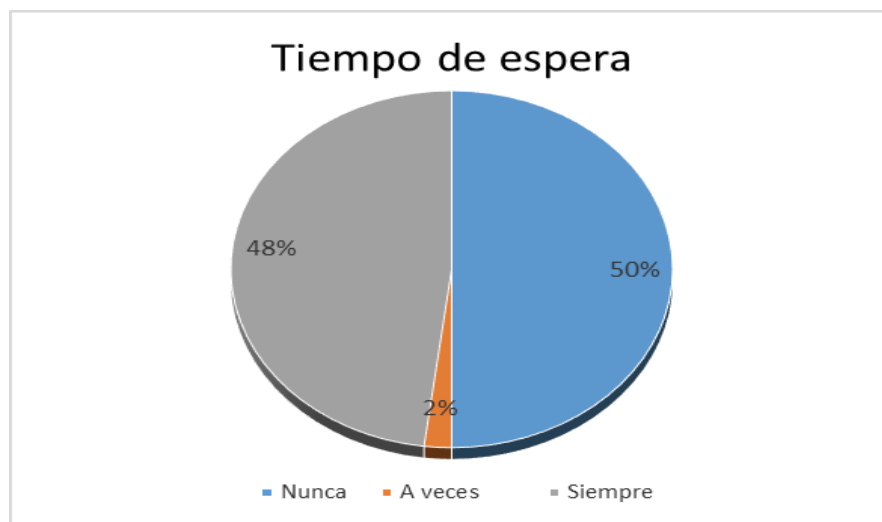
Tabla 13

Ítem 9: ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?

Categoría	f	H
Nunca	50	50%
A veces	2	2%
Siempre	48	48%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 9



Interpretación

La tabla N° 13 presenta los resultados del ítem 9: ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se puede evidenciar que un 50% de personas declaró que el tiempo de espera nunca es de aproximadamente 20 minutos, el 48% de personas sostuvo que siempre y un 2% de personas manifestó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que el tiempo de espera para ser atendido nunca es aproximadamente de 20 minutos.

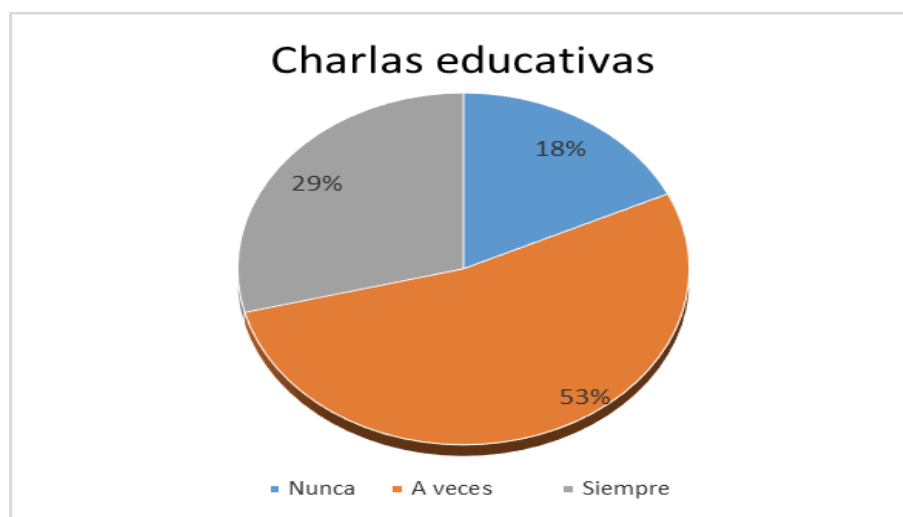
Tabla 14

Ítem 10: ¿Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?

Categoría	f	h
Nunca	18	18%
A veces	53	53%
Siempre	29	29%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 10



Interpretación

La tabla N° 14 presenta los resultados del ítem 10: ¿Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 53% de personas manifestó que a veces recibe charlas educativas relacionadas con la salud, el 29% de personas opinó que siempre y un 18% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que a veces recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.

Tabla 15

Ítem 11: ¿El tiempo de su consulta es suficiente?

Categoría	f	H
Nunca	47	47%
A veces	2	2%
Siempre	51	51%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 11



Interpretación

La tabla N° 15 presenta los resultados del ítem 11: ¿El tiempo de su consulta es suficiente?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 51% de personas opinó que el tiempo de su consulta siempre es suficiente, el 47% de personas sostuvo que nunca y un 2% de personas afirmó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que el tiempo de su consulta siempre es suficiente.

Tabla 16

Ítem 12: ¿El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?

Categoría	f	H
Nunca	17	17%
A veces	78	78%
Siempre	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

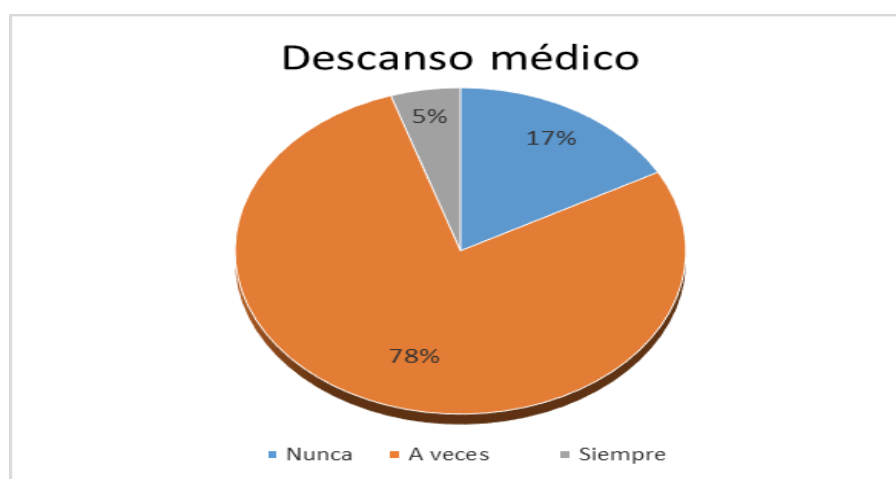


Figura 12

Interpretación

La tabla N° 16 presenta los resultados del ítem 12: ¿El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 78% de personas opinó que a veces el médico le otorga descanso médico si lo necesita, el 17% de personas declaró que nunca y un 5% de personas afirmó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco sostuvo que a veces el médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.

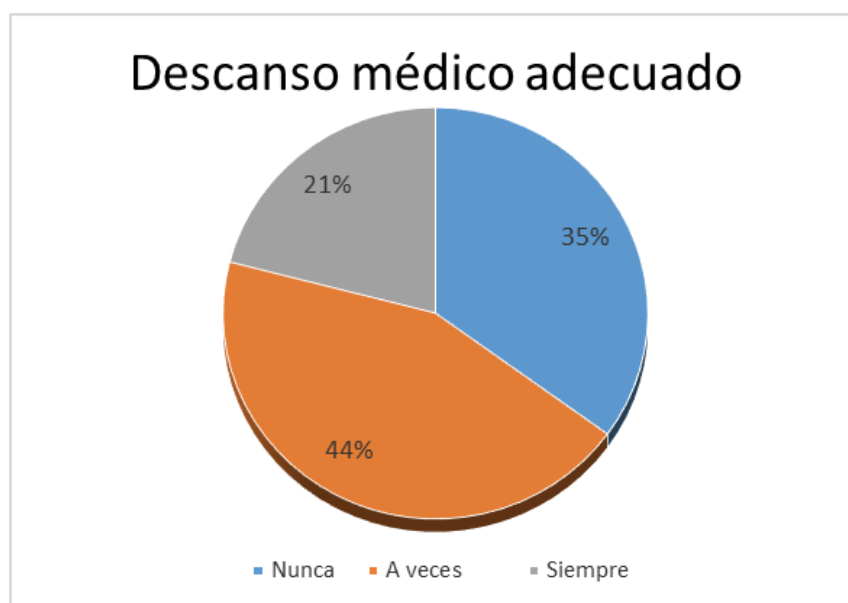
Tabla 17

Ítem 13: ¿El descanso médico otorgado es adecuado?

Categoría	f	H
Nunca	35	35%
A veces	44	44%
Siempre	21	21%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 13



Interpretación

La tabla N° 17 presenta los resultados del ítem 13: ¿El descanso médico otorgado es adecuado?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 44% de personas afirmó que a veces el descanso médico otorgado es adecuado, el 35% de personas sostuvo que nunca y un 21% de personas aseguró que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que a veces el descanso médico otorgado es adecuado.

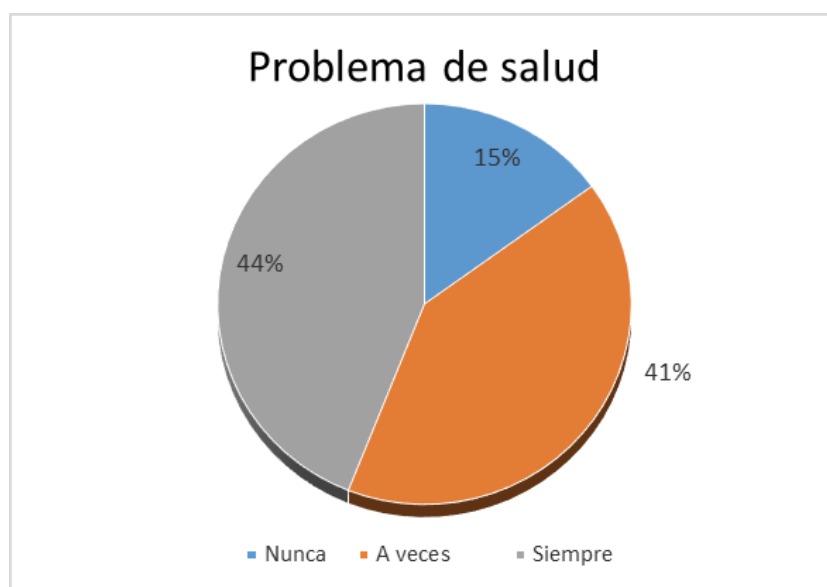
Tabla 18

Ítem 14: ¿Durante la atención médica le solucionan su problema de salud?

Categoría	f	H
Nunca	15	15%
A veces	41	41%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 14



Interpretación

La tabla N° 18 presenta los resultados del ítem 14: ¿Durante la atención médica le solucionan su problema de salud?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 44% de personas declaró que siempre la atención médica le solucionan su problema de salud, el 41% de personas afirmó que a veces y un 15% de personas opinó que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco sostuvo que siempre la atención médica le solucionan su problema de salud.

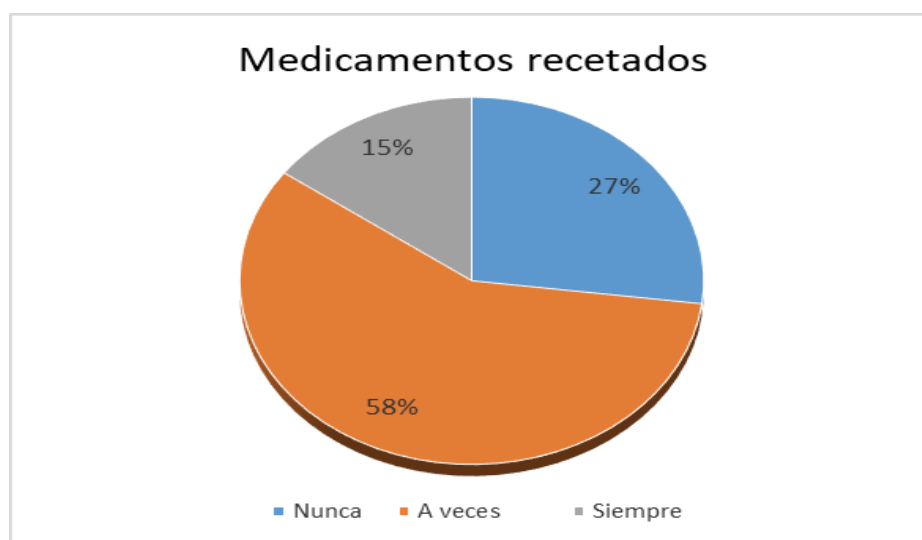
Tabla 19

Ítem 15: ¿Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante?

Categoría	f	H
Nunca	27	27%
A veces	58	58%
Siempre	15	15%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 15



Interpretación

La tabla N° 19 presenta los resultados del ítem 15: ¿Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante?, que corresponde a la dimensión calidad interpersonal.

De los resultados se muestra que un 58% de personas consideró que a veces le otorgan en la farmacia todos los medicamentos recetados, el 27% de personas sostuvo que nunca y un 15% de personas afirmó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que a veces le otorgan en la farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.

Tabla 20

Ítem 16: ¿La sala de espera está limpia?

Categoría	f	h
Nunca	18	18%
A veces	53	53%
Siempre	29	29%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 16



Interpretación

La tabla N° 20 presenta los resultados del ítem 16: ¿La sala de espera está limpia?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 53% de personas declaró que a veces la sala de espera está limpia, el 29% de personas afirmó que siempre y un 18% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco aseguró que a veces la sala de espera está limpia.

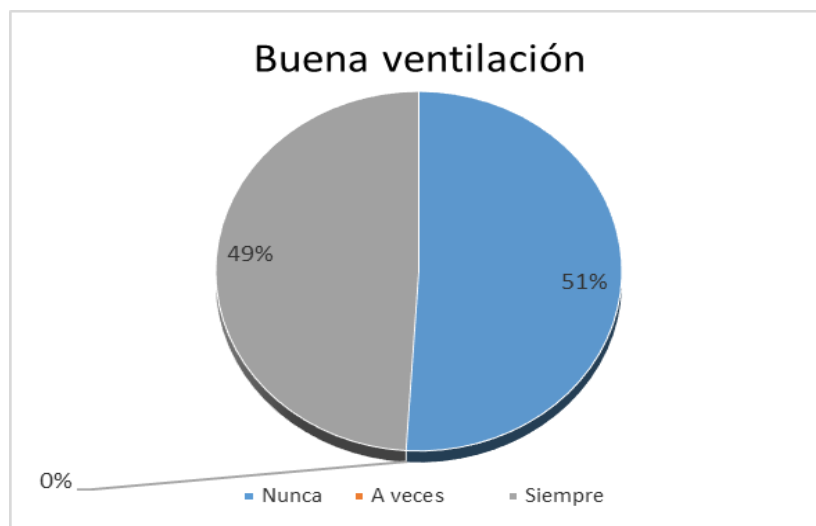
Tabla 21

Ítem 17: ¿La sala de espera tiene buena ventilación?

Categoría	f	h
Nunca	51	51%
A veces	0	0%
Siempre	49	49%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 17



Interpretación

La tabla N° 21 presenta los resultados del ítem 17: ¿La sala de espera tiene buena ventilación?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 51% de personas sostuvo que la sala de espera nunca tiene buena ventilación y el 49% de personas aseguró que siempre, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que la sala de espera nunca tiene buena ventilación.

Tabla 22

Ítem 18: ¿El consultorio está limpio y ordenado?

Categoría	f	H
Nunca	52	52%
A veces	0	0%
Siempre	48	48%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 18



Interpretación

La tabla N° 22 presenta los resultados del ítem 18: ¿El consultorio está limpio y ordenado?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se puede evidenciar que un 52% de personas opinó que el consultorio nunca está limpio y ordenado y el 48% de personas declaró que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco sostuvo que el consultorio nunca está limpio y ordenado.

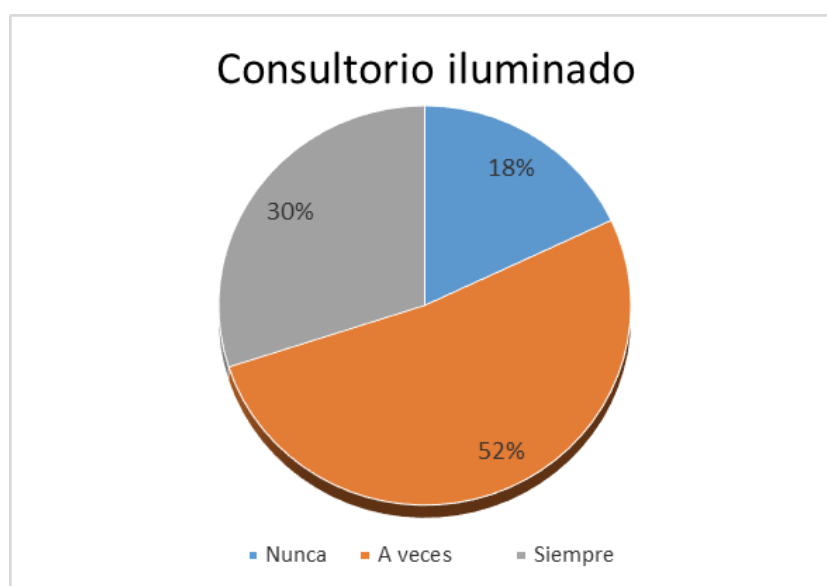
Tabla 23

Ítem 19: ¿El consultorio está bien iluminado?

Categoría	f	h
Nunca	18	18%
A veces	52	52%
Siempre	30	30%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 19



Interpretación

La tabla N° 23 presenta los resultados del ítem 19: ¿El consultorio está bien iluminado?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 52% de personas afirmó que a veces el consultorio está bien iluminado, el 30% de personas opinó que siempre y un 18% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que a veces el consultorio está bien iluminado.

Tabla 24

Ítem 20: ¿El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención médica?

Categoría	f	h
Nunca	51	51%
A veces	4	4%
Siempre	45	45%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 20



Interpretación

La tabla N° 24 presenta los resultados del ítem 20: ¿El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención médica?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 51% de personas opinó que nunca el consultorio posee materiales necesarios para la atención médica, el 45% de personas sostuvo que siempre y un 4% de personas declaró que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que nunca el consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención médica.

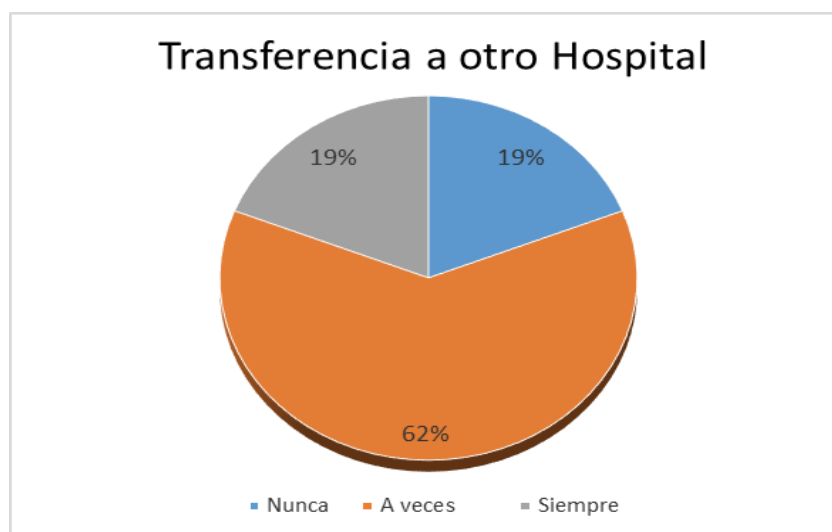
Tabla 25

Ítem 21: ¿Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente?

Categoría	f	h
Nunca	19	19%
A veces	62	62%
Siempre	19	19%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

Figura 21



Interpretación

La tabla N° 25 presenta los resultados del ítem 21: ¿Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 62% de personas afirmó que a veces es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, el 19% de personas declaró que nunca y otro 19% de personas manifestó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pischo sostuvo que a veces es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.

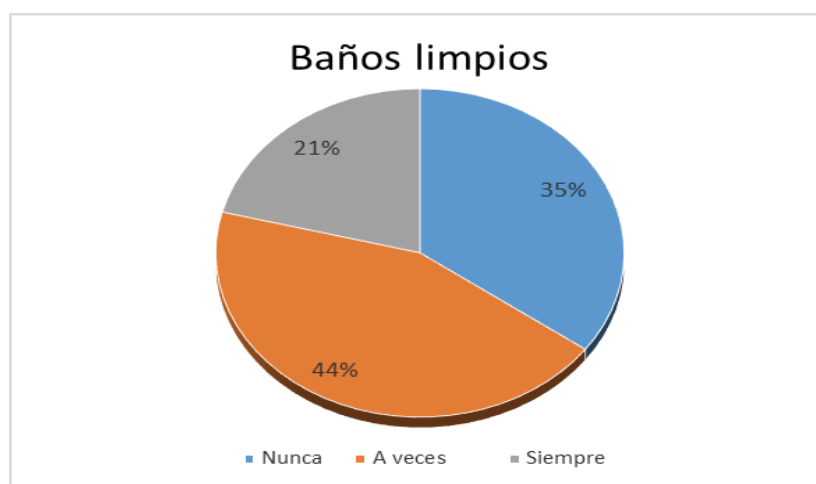
Tabla 26

Ítem 22: ¿Los baños están limpios permanentemente?

Categoría	f	h
Nunca	35	35%
A veces	44	44%
Siempre	21	21%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 22



Interpretación

La tabla N° 26 presenta los resultados del ítem 22: ¿Los baños están limpios permanentemente?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 44% de personas declaró que a veces los baños están limpios, el 35% de personas consideró que nunca y un 21% de personas aseguró que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que a veces los baños están limpios permanentemente.

Tabla 27

Ítem 23: ¿Cuenta con televisor en sala de espera?

Categoría	f	H
Nunca	15	15%
A veces	41	41%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 23



Interpretación

La tabla N° 27 presenta los resultados del ítem 23: ¿Cuenta con televisor en sala de espera?, que corresponde a la dimensión calidad infraestructura.

De los resultados se muestra que un 44% de personas aseguró que siempre cuenta con televisor, el 41% de personas afirmó que a veces y un 15% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que siempre cuenta con televisor en sala de espera.

Tabla 28:

Nivel de calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pischo.

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Muy alto	[57 - 69]	7	7%
Alto	[45 - 57>	63	63%
Bajo	[34 - 45>	26	26%
Muy bajo	[23 - 34>	4	4%
	TOTAL	100	100%
	\bar{x}	46.56	

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

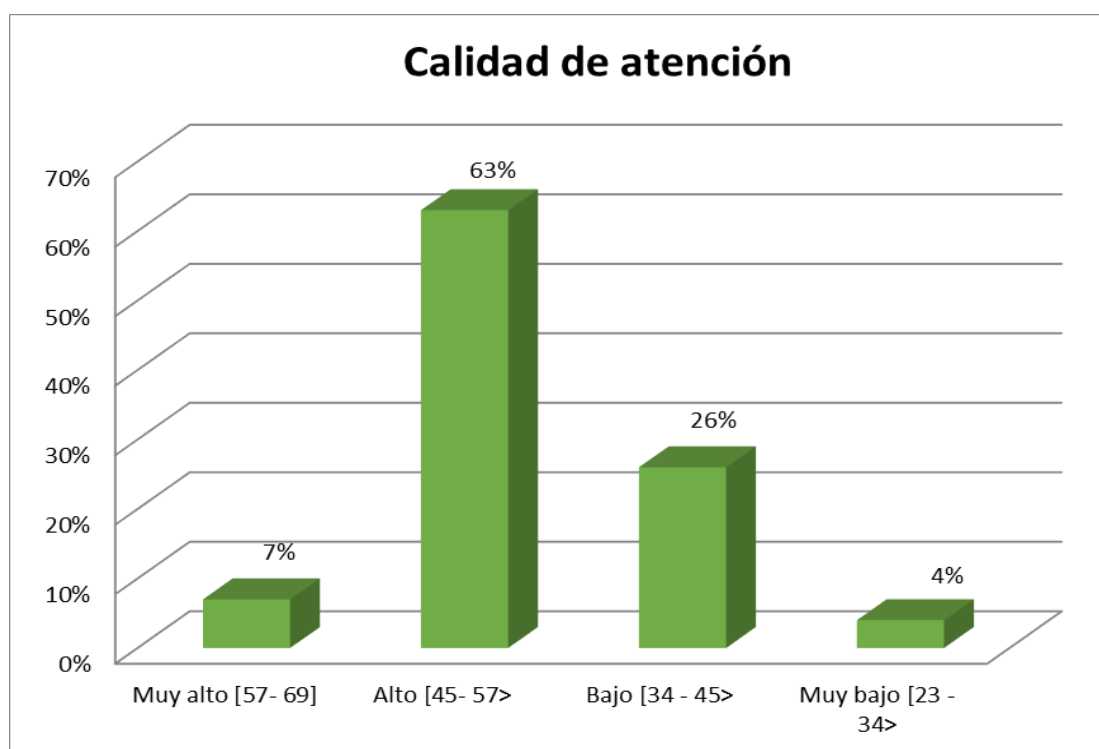


Figura 24:

Nivel calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pischo.

Interpretación:

Se evidencia en la tabla N° 28 que de un total de 100 ciudadanos del distrito de

Pisco; el 63% de personas opinó que el nivel de calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco es alto, el 26% de personas aseguró que el nivel es bajo, el 7% de personas afirmó que el nivel de calidad de atención es muy alto y un 4% de personas sostuvo que el nivel de calidad de atención es muy bajo en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

Con respecto a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 46.56 puntos lo cual indica que el nivel de calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios de Pisco es alto.

B. Análisis de la Variable Y: Nivel de satisfacción

Para la recolección de datos sobre Nivel de satisfacción se aplicó un cuestionario dirigido a 100 personas del distrito de Pisco. El cuestionario está constituido por 23 ítems que fueron elaborados en función de las dimensiones de la variable Nivel de satisfacción.

Fiabilidad (4 ítems); Empatía (4 ítems); Seguridad (5 ítems); Capacidad de respuesta (5 ítems) y Aspectos tangibles (5 ítems). Las respuestas a cada ítem del cuestionario tuvieron un puntaje asignado como se presenta a continuación:

Nunca:	(1 punto)
A veces:	(2 puntos)
Siempre:	(3 puntos)

A continuación, se presentan los resultados en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas interpretaciones:

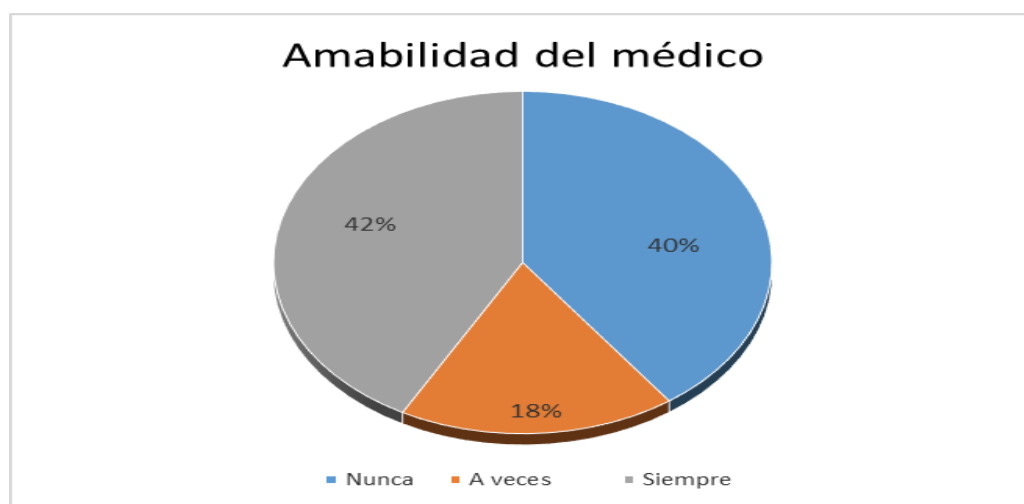
Tabla 29

Ítem 24: El médico lo atiende con amabilidad.

Categoría	f	h
Nunca	40	40%
A veces	18	18%
Siempre	42	42%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 25



Interpretación

La tabla N° 29 presenta los resultados del ítem 24: El médico lo atiende con amabilidad, que corresponde a la dimensión fiabilidad.

De los resultados se muestra que un 42% de personas opinó que el médico siempre lo atiende con amabilidad, el 40% de personas declaró que nunca y un 18% de personas sostuvo que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que el médico siempre lo atiende con amabilidad.

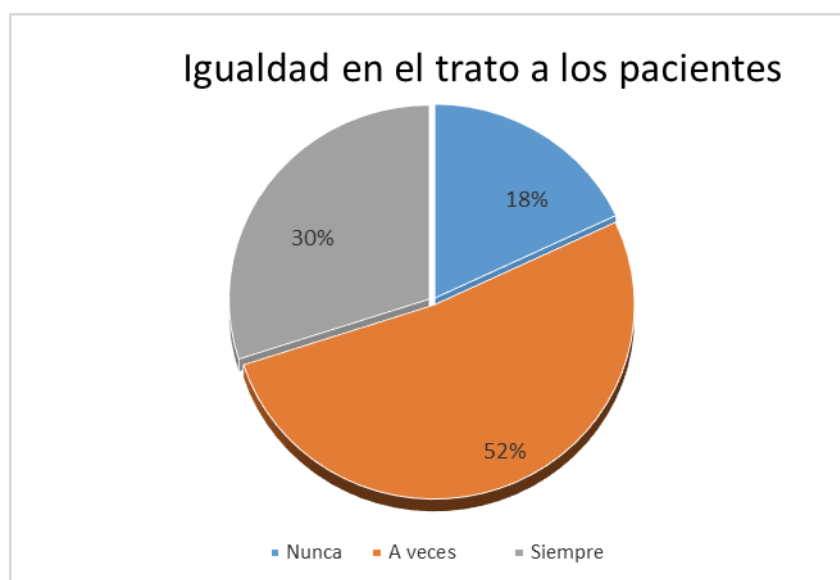
Tabla 30

Ítem 25: El médico le brinda el mismo trato a todos los pacientes.

Categoría	f	h
Nunca	18	18%
A veces	52	52%
Siempre	30	30%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 26



Interpretación

La tabla N° 30 presenta los resultados del ítem 25: El médico le brinda el mismo trato a todos los pacientes, que corresponde a la dimensión fiabilidad.

De los resultados se observa que un 52% de personas afirmó que a veces el médico le brinda el mismo trato a todos los pacientes, el 30% de ciudadanos opinó que siempre y un 18% de personas declaró que nunca, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que a veces el médico le brinda el mismo trato a todos los pacientes.

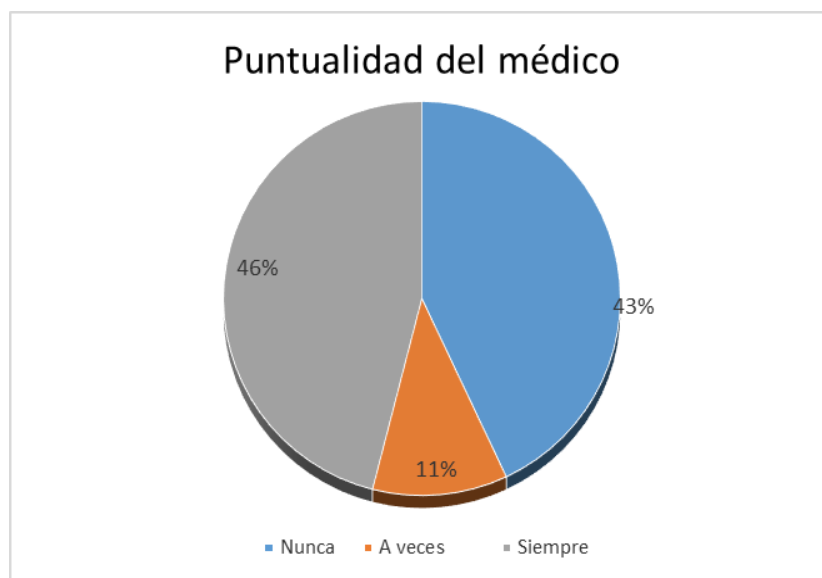
Tabla 31

Ítem 26: El medico llega puntual a su consultorio.

Categoría	f	h
Nunca	43	43%
A veces	11	11%
Siempre	46	46%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 27



Interpretación

La tabla N° 31 presenta los resultados del ítem 26: El medico llega puntual a su consultorio, que corresponde a la dimensión fiabilidad.

De los resultados se puede evidenciar que un 46% de personas consideró que el medico siempre llega puntual a su consultorio, el 43% de personas sostuvo que nunca y un 11% de personas afirmó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que el medico siempre llega puntual a su consultorio.

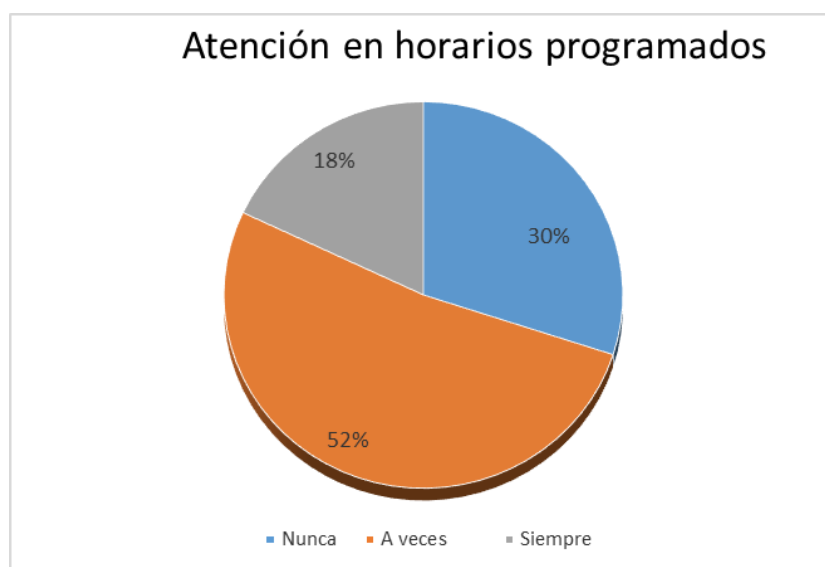
Tabla 32

Ítem 27: El médico lo atiende en el horario programado.

Categoría	f	h
Nunca	30	30%
A veces	52	52%
Siempre	18	18%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

Figura 28



Interpretación

La tabla N° 32 presenta los resultados del ítem 27: El médico lo atiende en el horario programado, que corresponde a la dimensión fiabilidad.

De los resultados se evidencia que un 52% de personas declaró que a veces el médico lo atiende en el horario programado, el 30% de personas opinó que nunca y un 18% de personas afirmó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pischo sostuvo que el médico a veces lo atiende en el horario programado.

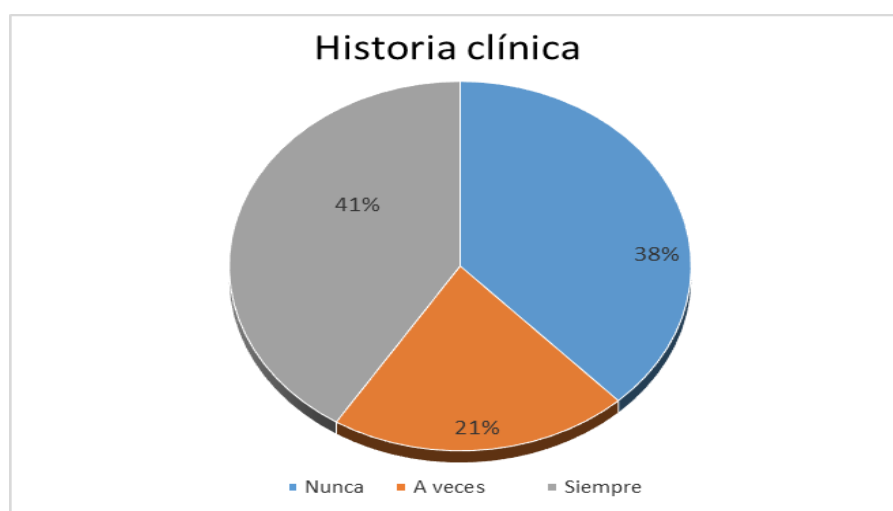
Tabla 33

Ítem 28: El médico lee su historia clínica para conocer antecedentes de enfermedades anteriores.

Categoría	f	h
Nunca	38	38%
A veces	21	21%
Siempre	41	41%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 29



Interpretación

La tabla N° 33 presenta los resultados del ítem 28: El médico lee su historia clínica para conocer antecedentes de enfermedades anteriores, que corresponde a la dimensión empatía.

De los resultados se muestra que un 41% de personas afirmó que el médico siempre lee su historia clínica, el 38% de personas sostuvo que nunca y un 21% de personas opinó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que el médico siempre lee su historia clínica para conocer antecedentes de enfermedades anteriores.

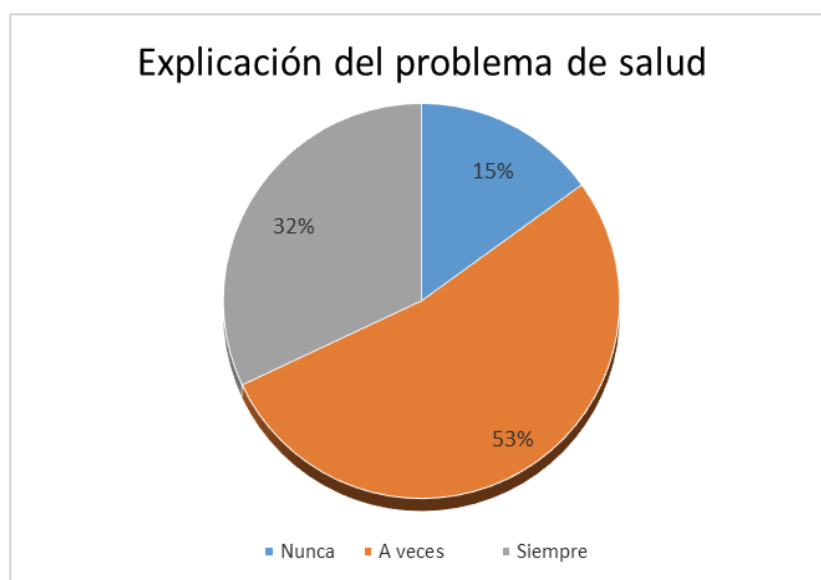
Tabla 34

Ítem 29: El médico le explica su problema de salud.

Categoría	f	h
Nunca	15	15%
A veces	53	53%
Siempre	32	32%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 30



Interpretación

La tabla N° 34 presenta los resultados del ítem 29: El médico le explica su problema de salud, que corresponde a la dimensión empatía.

De los resultados se evidencia que el 53% de personas afirmó que a veces el médico le explica su problema de salud, el 32% de ciudadanos opinó que siempre y un 15% de personas declaró que nunca, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que a veces el médico le explica su problema de salud.

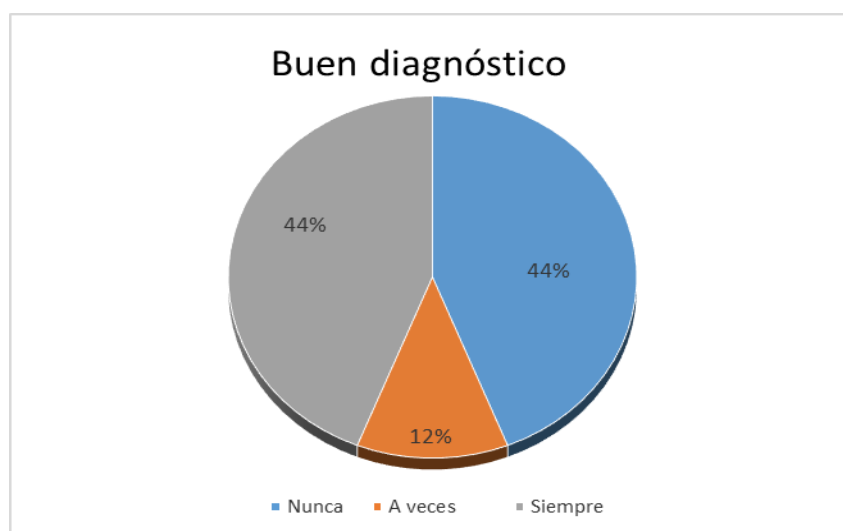
Tabla 35

Ítem 30: El médico le da un buen diagnóstico.

Categoría	f	h
Nunca	44	44%
A veces	12	12%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

Figura 31



Interpretación

La tabla N° 35 presenta los resultados del ítem 30: El médico le da un buen diagnóstico, que corresponde a la dimensión empatía.

De los resultados se puede evidenciar que un 44% de personas aseguró que el médico siempre le da un buen diagnóstico, otro 44% de personas sostuvo que nunca y un 12% de personas afirmó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pischo opinó que el médico siempre le da un buen diagnóstico.

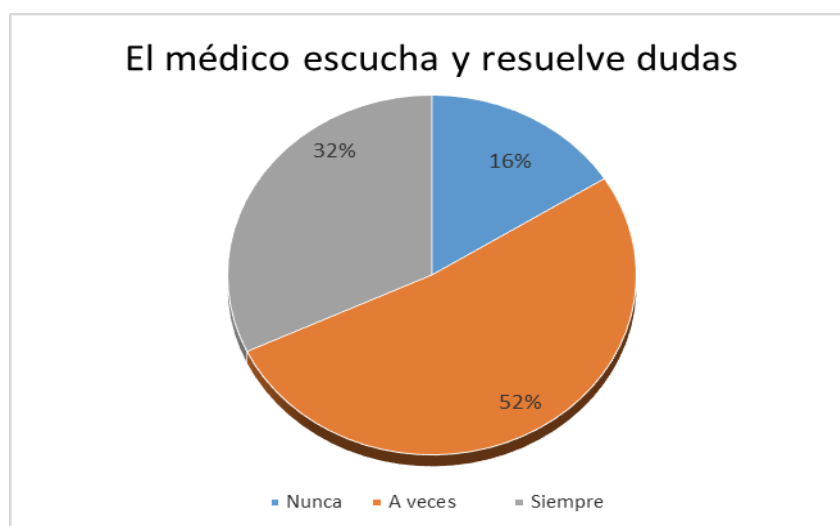
Tabla 36

Ítem 31: El médico lo escucha y resuelve sus dudas.

Categoría	f	h
Nunca	16	16%
A veces	52	52%
Siempre	32	32%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

Figura 32



Interpretación

La tabla N° 36 presenta los resultados del ítem 31: El médico lo escucha y resuelve sus dudas, que corresponde a la dimensión empatía.

De los resultados se evidencia que un 52% de personas opinó que el médico a veces lo escucha y resuelve sus dudas, el 32% de personas sostuvo que siempre y un 16% de personas afirmó que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pischo declaró que el médico a veces lo escucha y resuelve sus dudas.

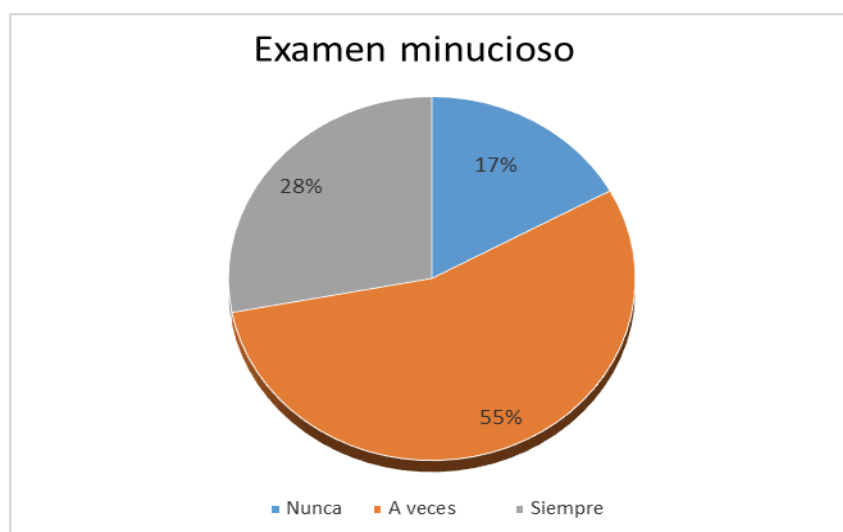
Tabla 37

Ítem 32: El médico le realizó un examen minucioso.

Categoría	f	h
Nunca	17	17%
A veces	55	55%
Siempre	28	28%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

Figura 33



Interpretación

La tabla N° 37 presenta los resultados del ítem 32: El médico le realizó un examen minucioso, que corresponde a la dimensión seguridad.

De los resultados se muestra que un 55% de personas opinó que a veces el médico le realizó un examen minucioso, el 28% de personas declaró que siempre y un 17% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que el médico a veces le realizó un examen minucioso.

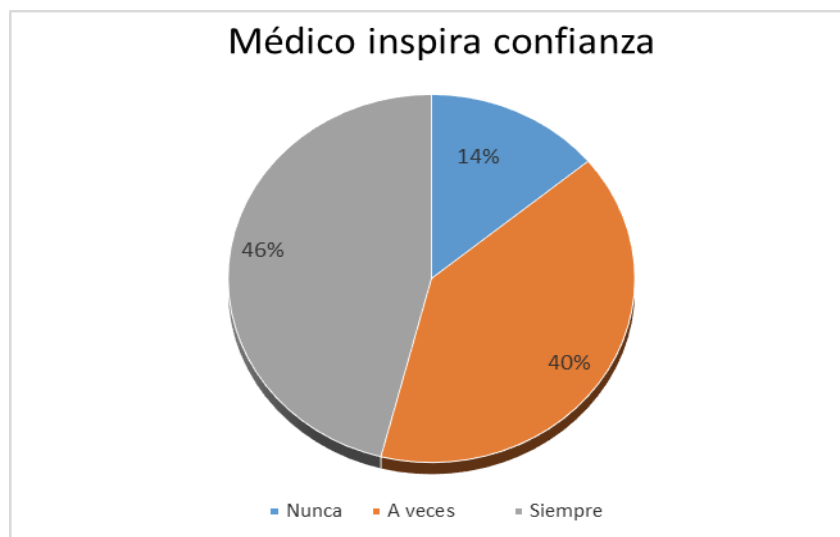
Tabla 38

Ítem 33: El médico le inspira confianza.

Categoría	f	h
Nunca	14	14%
A veces	40	40%
Siempre	46	46%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

Figura 34



Interpretación

La tabla N° 38 presenta los resultados del ítem 33: El médico le inspira confianza, que corresponde a la dimensión seguridad.

De los resultados se muestra que un 46% de personas afirmó que el médico siempre le inspira confianza, el 40% de personas declaró que a veces y el 14% de persona sostuvo que nunca, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que el médico siempre le inspira confianza.

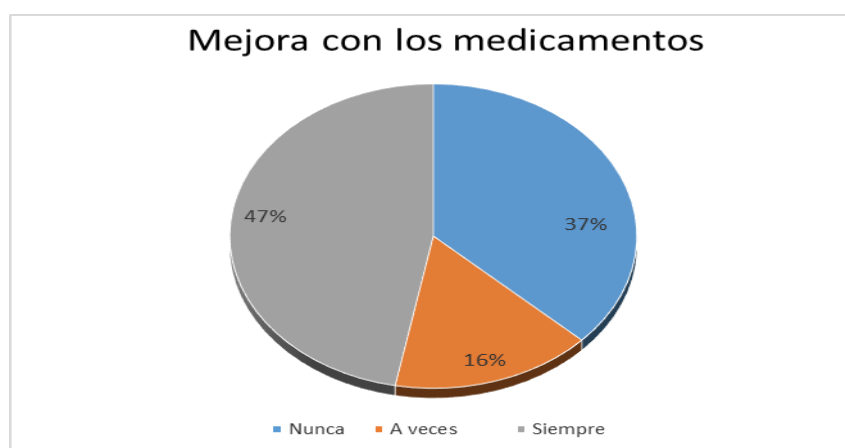
Tabla 39

Ítem 34: El problema de salud por el cual fue atendido mejora con los medicamentos que le receta el médico.

Categoría	f	H
Nunca	37	37%
A veces	16	16%
Siempre	47	47%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

Figura 35



Interpretación

La tabla N° 39 presenta los resultados del ítem 34: El problema de salud por el cual fue atendido mejora con los medicamentos que le receta el médico, que corresponde a la dimensión seguridad.

De los resultados se puede observar que el 47% de personas declaró que el problema de salud por el cual fue atendido siempre mejora con los medicamentos, el 37% de personas sostuvo que nunca y un 16% de personas manifestó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que el problema de salud por el cual fue atendido siempre mejora con los medicamentos que le receta el médico.

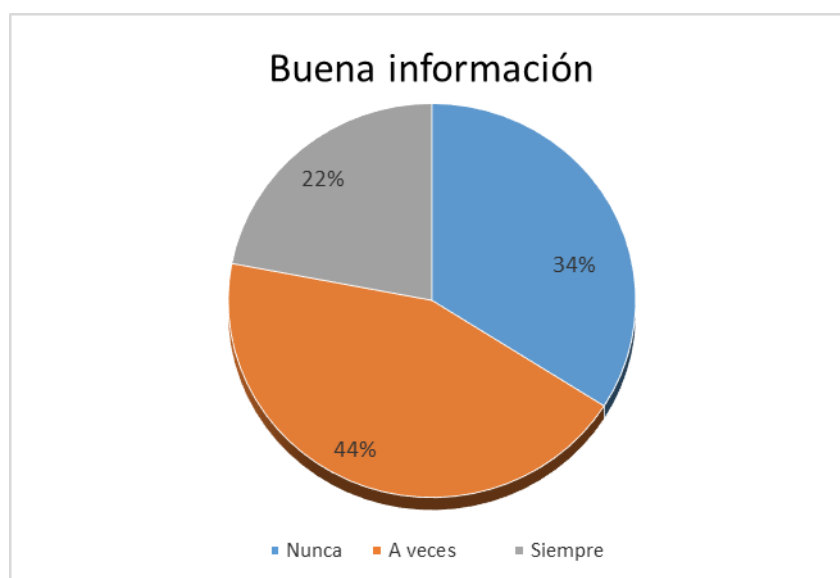
Tabla 40

Ítem 35: El médico le brinda buena información para su próxima cita.

Categoría	f	h
Nunca	34	34%
A veces	44	44%
Siempre	22	22%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 36



Interpretación

La tabla N° 40 presenta los resultados del ítem 35: El médico le brinda buena información para su próxima cita, que corresponde a la dimensión seguridad.

De los resultados se muestra que el 44% de personas manifestó que el médico a veces le brinda buena información, el 34% de personas opinó que nunca y un 22% de personas sostuvo que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que el médico a veces le brinda buena información para su próxima cita.

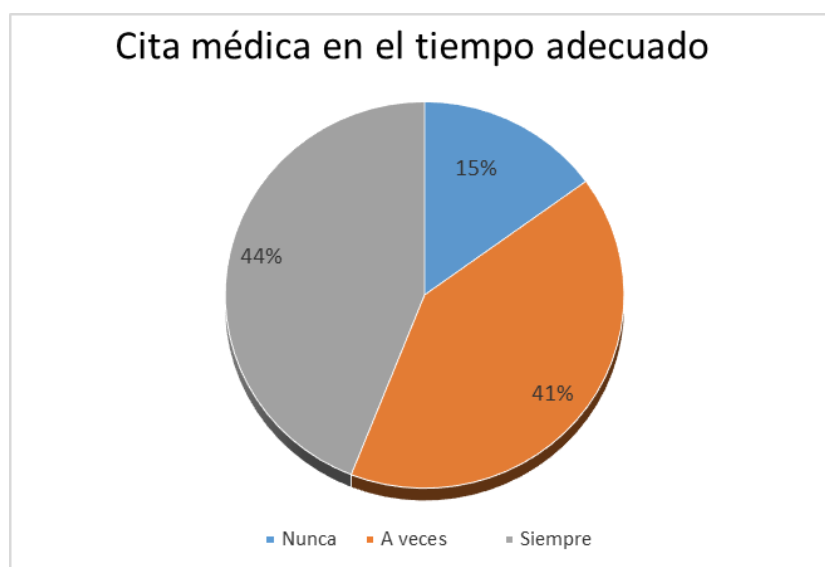
Tabla 41

Ítem 36: La cita médica dura el tiempo adecuado.

Categoría	f	h
Nunca	15	15%
A veces	41	41%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 37



Interpretación

La tabla N° 41 presenta los resultados del ítem 36: La cita médica dura el tiempo adecuado, que corresponde a la dimensión seguridad.

De los resultados se muestra que un 44% de personas opinó que la cita médica siempre dura el tiempo apropiado, el 41% de personas sostuvo que a veces y un 15% de personas consideró que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que la cita médica siempre dura el tiempo adecuado.

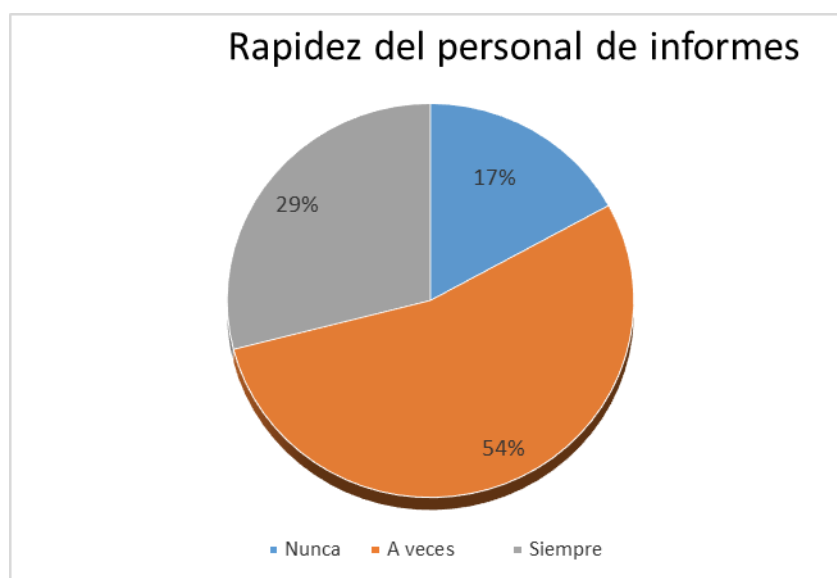
Tabla 42

Ítem 37: La atención que brinda el personal de informes es rápida.

Categoría	f	h
Nunca	17	17%
A veces	54	54%
Siempre	29	29%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 38



Interpretación

La tabla N° 42 presenta los resultados del ítem 37: La atención que brinda el personal de informes es rápida, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta.

De los resultados se evidencia que el 54% de personas manifestó que la atención que brinda el personal de informes a veces es rápida, el 29% de personas afirmó que siempre y un 17% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco consideró que la atención que brinda el personal de informes a veces es rápida.

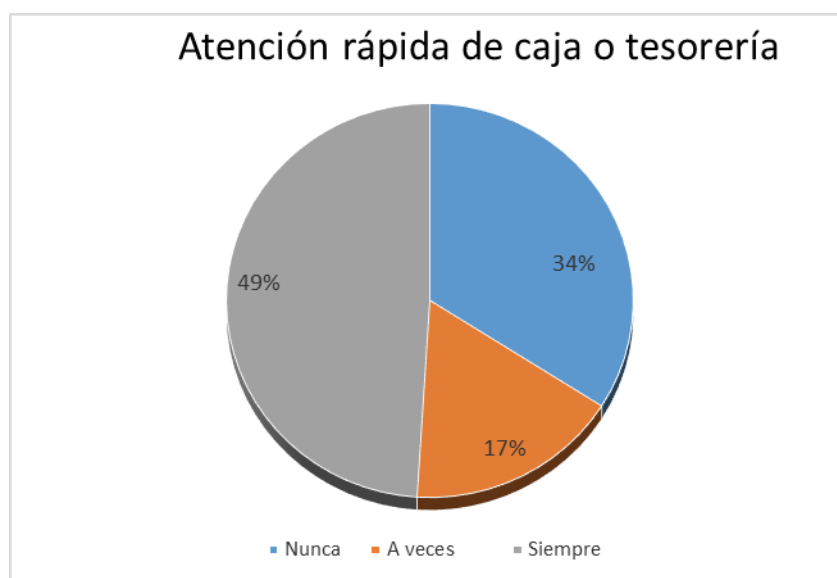
Tabla 43

Ítem 38: La atención en caja o tesorería es rápida.

Categoría	f	h
Nunca	34	34%
A veces	17	17%
Siempre	49	49%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 39



Interpretación

La tabla N° 43 presenta los resultados del ítem 38: La atención en caja o tesorería es rápida, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta.

De los resultados se observa que un 49% de personas aseguró que la atención en caja siempre es rápida, el 34% de personas opinó que nunca y el 17% de persona declaró que a veces, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco sostuvo que la atención en caja o tesorería siempre es rápida.

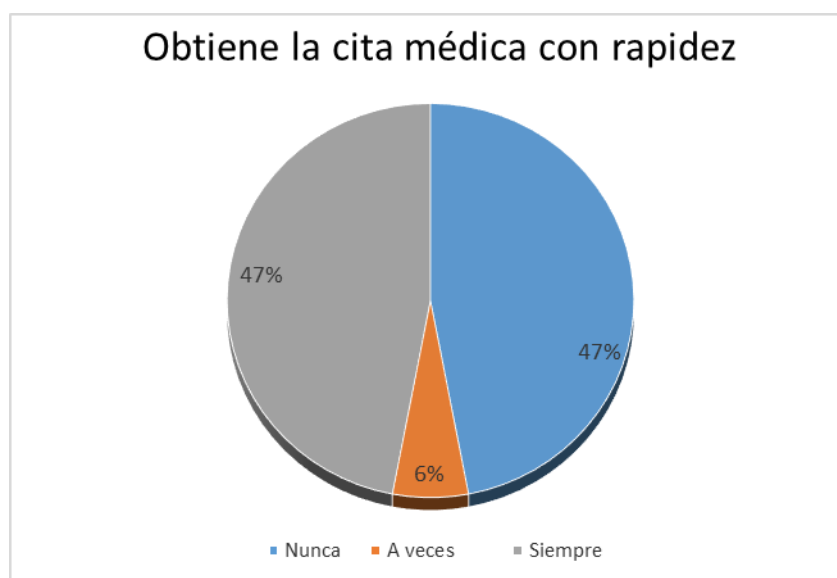
Tabla 44

Ítem 39: Obtiene la cita médica con rapidez.

Categoría	f	H
Nunca	47	47%
A veces	6	6%
Siempre	47	47%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 40



Interpretación

La tabla N° 44 presenta los resultados del ítem 39: Obtiene la cita médica con rapidez, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta.

De los resultados se puede observar que el 47% de personas declaró que nunca obtiene la cita médica con rapidez, otro 47% de personas sostuvo que siempre y un 6% de personas manifestó que a veces, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que nunca y siempre obtiene la cita médica con rapidez.

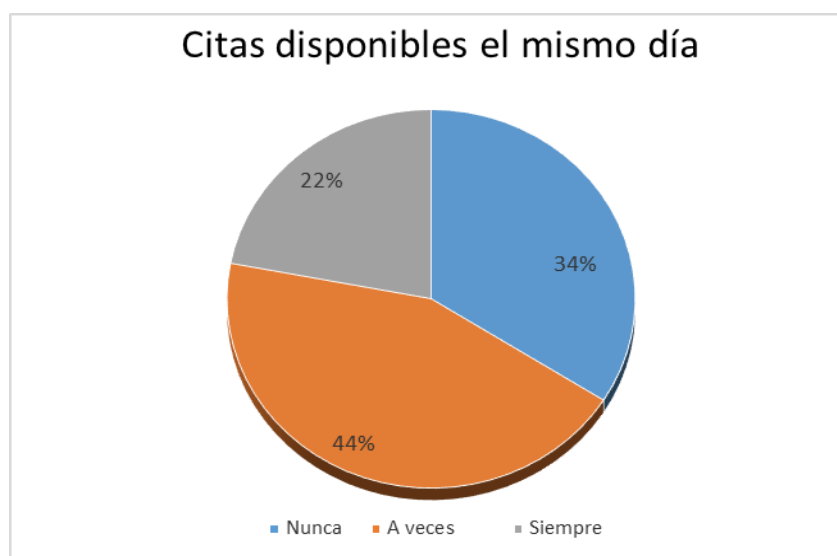
Tabla 45

Ítem 40: Encuentra citas disponibles el mismo día.

Categoría	f	h
Nunca	34	34%
A veces	44	44%
Siempre	22	22%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 41



Interpretación

La tabla N° 45 presenta los resultados del ítem 40: Encuentra citas disponibles el mismo día, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta.

De los resultados se muestra que el 44% de personas opinó que a veces encuentra citas disponibles el mismo día, el 34% de personas consideró que nunca y un 22% de personas aseguró que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que a veces encuentra citas disponibles el mismo día.

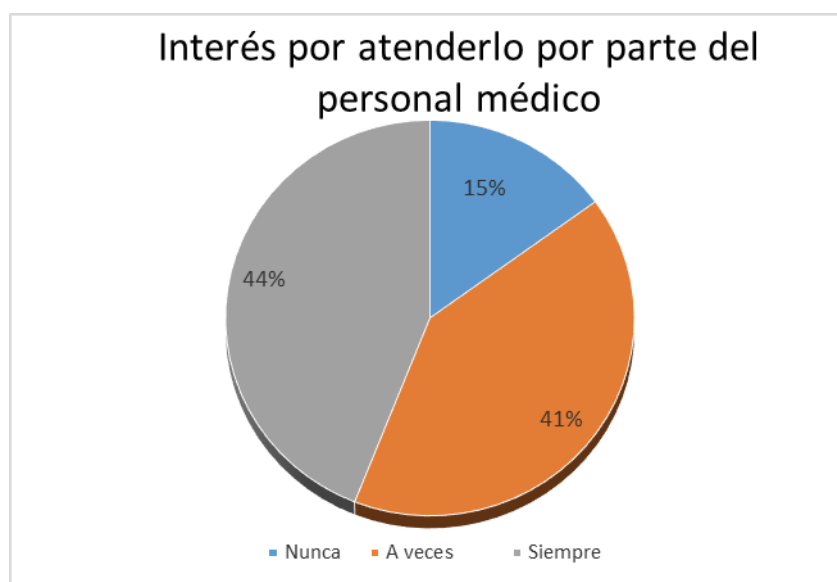
Tabla 46

Ítem 41: El personal del servicio médico muestra interés en atenderlo.

Categoría	f	h
Nunca	15	15%
A veces	41	41%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

Figura 42



Interpretación

La tabla N° 46 presenta los resultados del ítem 41: El personal del servicio médico muestra interés en atenderlo, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta.

De los resultados se muestra que un 44% de personas sostuvo que el personal del servicio médico siempre muestra interés en atenderlo, el 41% de personas aseguró que a veces y un 15% de personas manifestó que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pischo opinó que el personal del servicio médico siempre muestra interés en atenderlo.

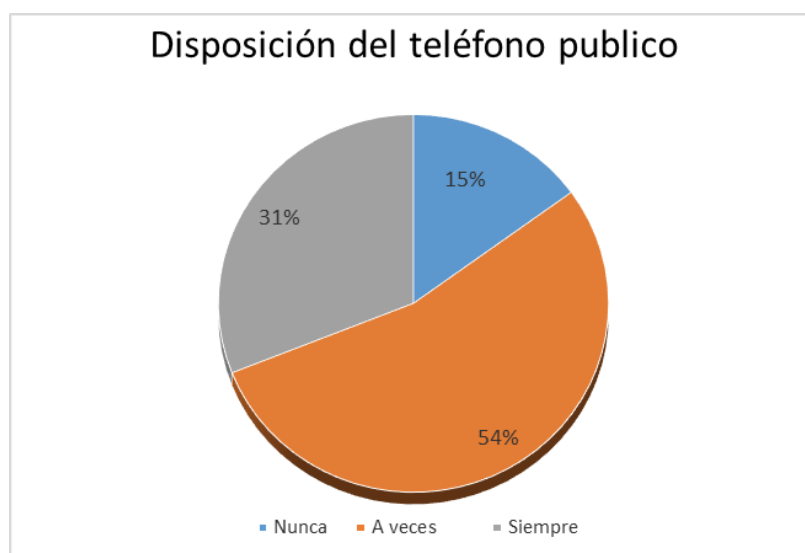
Tabla 47

Ítem 42: Está a disposición del usuario el teléfono público.

Categoría	f	h
Nunca	15	15%
A veces	54	54%
Siempre	31	31%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 43



Interpretación

La tabla N° 47 presenta los resultados del ítem 42: Está a disposición del usuario el teléfono público, que corresponde a la dimensión aspectos tangibles.

De los resultados se evidencia que el 54% de personas consideró que a veces está a disposición el teléfono público, el 31% de personas afirmó que siempre y un 15% de personas sostuvo que nunca, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco opinó que a veces está a disposición del usuario el teléfono público.

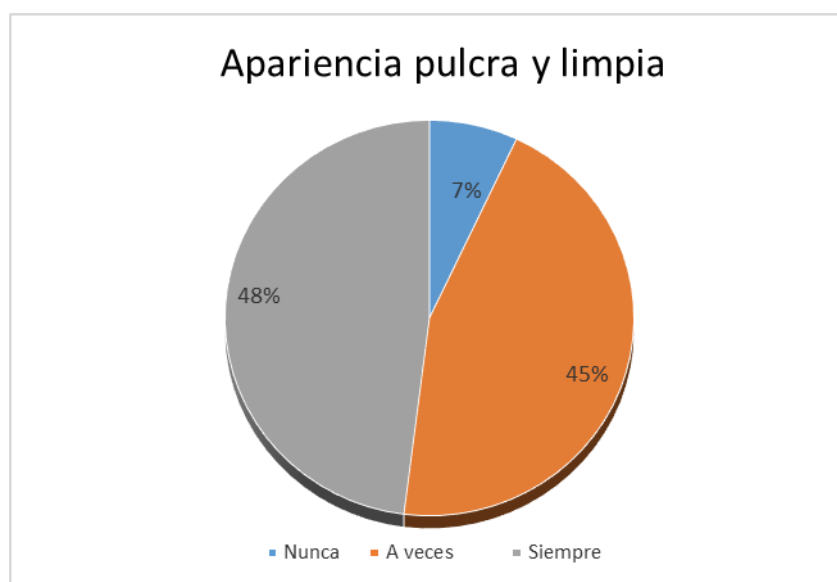
Tabla 48

Ítem 43: El ambiente de servicio de medicina tiene una apariencia pulcra y limpia.

Categoría	f	h
Nunca	7	7%
A veces	45	45%
Siempre	48	48%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pischo

Figura 44



Interpretación

La tabla N° 48 presenta los resultados del ítem 43: El ambiente de servicio de medicina tiene una apariencia pulcra y limpia, que corresponde a la dimensión aspectos tangibles.

De los resultados se observa que el 48% de personas manifestó que el ambiente de servicio de medicina siempre tiene una apariencia limpia, el 45% de personas declaró que a veces y el 7% de persona consideró que nunca, se concluye que la muestra encuestada del distrito de Pischo sostuvo que el ambiente de servicio de medicina siempre tiene una apariencia pulcra y limpia.

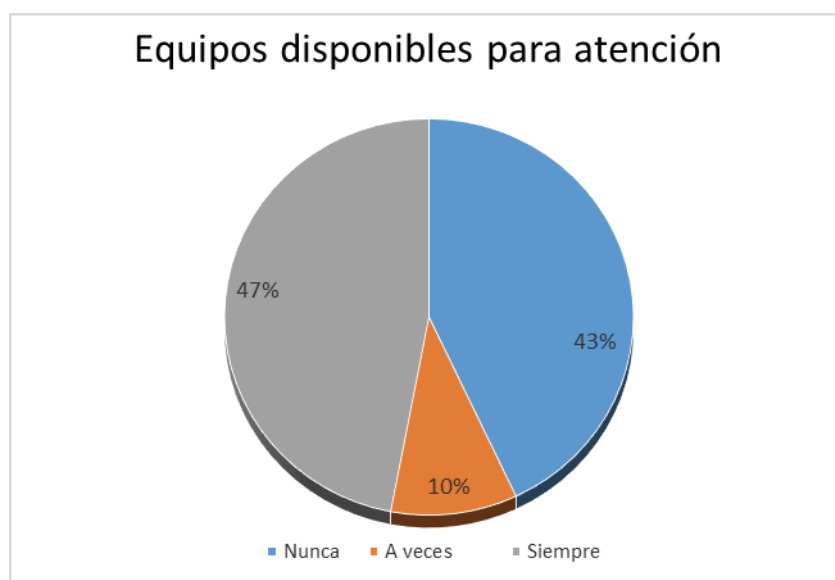
Tabla 49

Ítem 44: El consultorio médico cuenta con equipos disponibles para la atención.

Categoría	f	H
Nunca	43	43%
A veces	10	10%
Siempre	47	47%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 45



Interpretación

La tabla N° 49 presenta los resultados del ítem 44: El consultorio médico cuenta con equipos disponibles para la atención, que corresponde a la dimensión aspectos tangibles.

De los resultados se puede observar que el 47% de personas aseguró que el consultorio médico siempre cuenta con equipos disponibles, el 43% de personas sostuvo que nunca y un 10% de personas manifestó que a veces, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco declaró que el consultorio médico siempre cuenta con equipos disponibles para la atención.

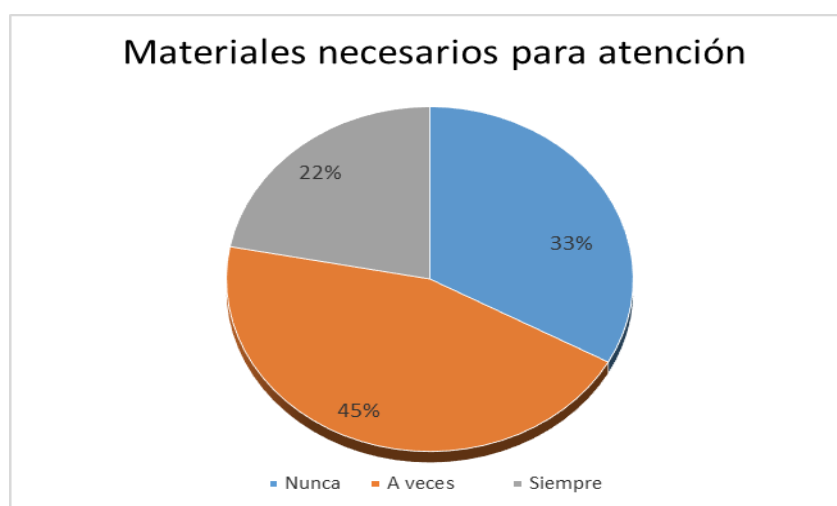
Tabla 50

Ítem 45: El consultorio médico cuenta con los materiales necesarios para la atención.

Categoría	f	h
Nunca	33	33%
A veces	45	45%
Siempre	22	22%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 46



Interpretación

La tabla N° 50 presenta los resultados del ítem 45: El consultorio médico cuenta con los materiales necesarios para la atención, que corresponde a la dimensión aspectos tangibles.

De los resultados se muestra que el 45% de personas declaró que el consultorio médico a veces cuenta con los materiales necesarios, el 33% de personas consideró que nunca y un 22% de personas afirmó que siempre, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco manifestó que el consultorio médico a veces cuenta con los materiales necesarios para la atención.

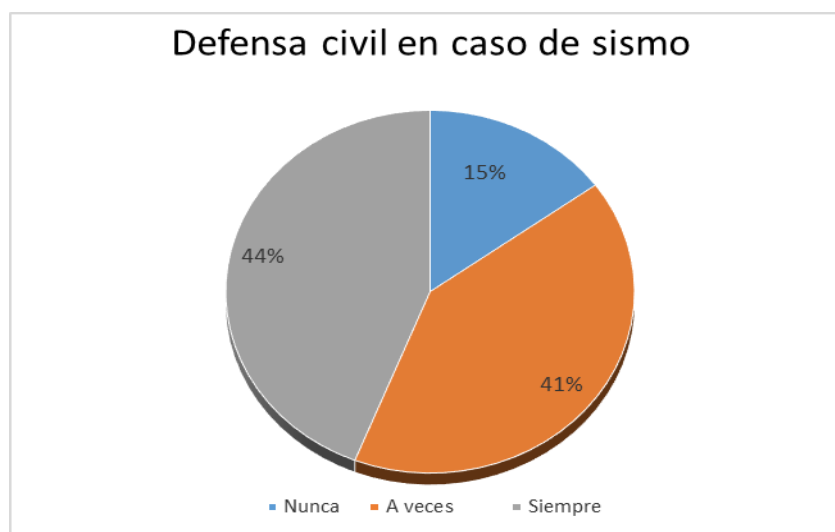
Tabla 51

Ítem 46: Ud. Observa la señalización (zona segura y vía de escape) de defensa civil en caso de sismo.

Categoría	f	H
Nunca	15	15%
A veces	41	41%
Siempre	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 47



Interpretación

La tabla N° 51 presenta los resultados del ítem 46: Ud. Observa la señalización (zona segura y vía de escape) de defensa civil en caso de sismo, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta.

De los resultados se evidencia que un 44% de personas observa siempre la señalización (zona segura y vía de escape) de defensa civil, el 41% de personas observa a veces y un 15% de personas nunca observo las señalizaciones, se concluye que la mayoría de la muestra encuestada del distrito de Pisco observa siempre la señalización (zona segura y vía de escape) de defensa civil en caso de sismo.

Tabla 52:

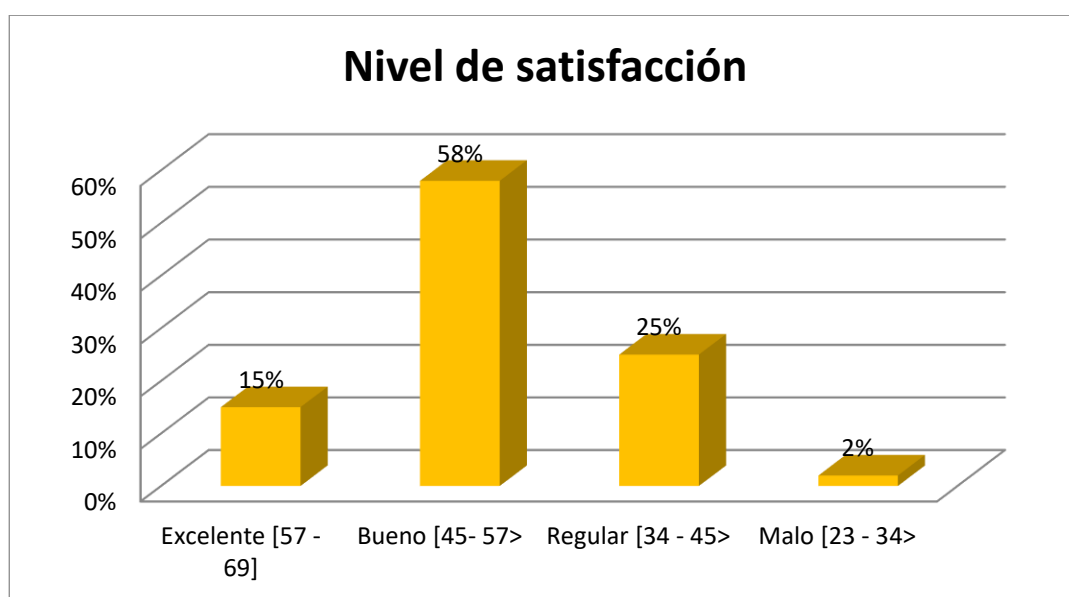
Nivel de satisfacción en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

CATEGORÍAS	RANGOS	f(i)	h(i)%
Excelente	[57 - 69]	15	15%
Bueno	[45 - 57>	58	58%
Regular	[34 - 45>	25	25%
Malo	[23 - 34>	2	2%
	TOTAL	100	100%
	\bar{x}	48.34	

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del usuario en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

Figura 48:

Nivel de satisfacción en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.



Interpretación:

Se evidencia en la tabla N° 52 que de un total de 100 ciudadanos del distrito de Pisco; el 58% de personas declaró que el nivel de satisfacción en el Hospital San Juan de Dios de Pisco es bueno, el 25% de personas aseguró que el nivel es regular, el 15% de personas manifestó que el nivel de satisfacción es excelente y

un 2% de personas sostuvo que el nivel de satisfacción es malo en el Hospital San Juan de Dios de Pisco.

Con respecto a los resultados se ha obtenido una media aritmética de 46.56 puntos lo cual indica que el nivel de satisfacción en el Hospital San Juan de Dios de Pisco es bueno.

Descripción de correlación entre las variables de estudio

Tabla 53:

Coeficiente de correlación de Pearson entre la variable Calidad de atención con sus dimensiones y la variable Nivel de satisfacción.

	Correlación Variable Y: Satisfacción
D1: Calidad técnica	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,883$
D2: Calidad interpersonal	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,904$
D3: Calidad infraestructura	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,924$
Variable X: Calidad de atención	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,935$

Interpretación:

En la tabla 53 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable X (Calidad de atención) con sus dimensiones y la variable Y (Nivel de satisfacción).

El coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión calidad técnica de la variable X (Calidad de atención) y la variable Y (Nivel de satisfacción) es 0,883.

El coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión calidad interpersonal de la variable X (Calidad de atención) y la variable Y (Nivel de satisfacción) es 0,904.

El coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión calidad infraestructura de la variable X (Calidad de atención) y la variable Y (Nivel de satisfacción) es 0,924.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación directa de 0,935 entre calidad de atención y nivel de satisfacción; es decir a una mayor calidad de atención le corresponde un mayor nivel de satisfacción, y en su defecto a una menor calidad de atención menor será el nivel de satisfacción.

5.2 Discusión

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018, indicando

que a un mayor nivel en la calidad de atención le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina. Estos resultados coinciden con Huamán (2017) quien en su investigación demostró que existe una correlación positiva moderada entre nivel de satisfacción y calidad de atención en el servicio de medicina en el Centro de Salud Yauyos, 2016 que se evidenció con una r de Pearson de 0,479. Con lo cual podemos afirmar que la calidad de la atención médica es la acción de otorgar atención oportuna al usuario, conforme a los conocimientos y principios médicos vigentes, para satisfacer las necesidades de salud y las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la Institución (García et al, 2000)

Se comprobó la hipótesis específica N° 01 la cual sostiene que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Hallazgo que coincide con Mejía (2011) quien sostuvo que cuando existe calidad técnica en los protocolos y guías de manejo se genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital.

Se determinó en la hipótesis específica N° 02 que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Coincidiendo con Sanchez (2012) quien concluyo que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta. De esta forma quienes son responsables directos de la calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar

programas de calidad tendientes a eficientar y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera para consulta así como del surtimiento completo de las recetas.

Contrastando la hipótesis específica N° 03 la cual sostiene que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Reafirmando los hallazgos de Sanchez (2012) quien determino que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución está asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables: bien iluminadas (valor de p 0.000), mobiliario confortable (valor de p 0.042), temperatura ambiente agradable (valor de p 0.000) y de limpieza en general adecuada (valor de p 0.001).

CONCLUSIONES

- Con la presente tesis se evidencia que existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,935.
- Después de haber realizado los estudios se ha determinado que la calidad de atención técnica se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,883.
- Se ha comprobado la relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Esto refleja que a mayor calidad de atención interpersonal le corresponde una mayor satisfacción del usuario, conclusión sustentada con el coeficiente de correlación de Pearson de 0,904.
- Se logró determinar que existe relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,924.

RECOMENDACIONES

- A los encargados del área de recursos médicos, se les recomienda elaborar instrumentos que permitan conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios a fin de crear una base de datos que faciliten la elaboración de un plan de mejoramiento en los procesos de atención.
- A los directivos de las instituciones de salud, gestionar talleres de capacitación técnica para su personal, acompañados de evaluaciones periódicas que permitan conocer el nivel de atención para con los pacientes.
- Evaluar periódicamente la calidad atención interpersonal realizando conversatorios donde participen los directivos, el personal de salud, y los usuarios a fin de evaluar objetivamente la atención y buscar mejorarla con cada conversatorio realizado.
- Se recomienda gestionar equipos modernos, mantener los ambientes limpios, contar con una buena iluminación, etc. pues el cumplimiento de estas sugerencias mejoraría la satisfacción del usuario de manera notable.

REFERENCIAS

1. Betancourt, Y. Mayo, JC. (2010) La Evaluación de la Calidad del Servicio. Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas, Cuba. 2010. ISSN 1696-8360.
2. Elizondo, J (2008). La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L, (Tesis Doctoral) Universidad de Granada. Facultad de Odontología. España.
3. De Geyndt W. (1994) Gestión de la calidad de la atención de la salud en los países en desarrollo. (Documentos técnicos del Banco Mundial N°. 258)
4. Donalbedian, A. (1993) Desempeño clínico y calidad de la atención de la salud 14:17
5. Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista Médica Calidad Asistencial. 17(1):22-29.
6. Donabedian A. La calidad en la atención médica y definición de métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana, México.
7. Duque EJ. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. Innovar Universidad Nacional de Colombia.
8. García-Ortegón, M.S., Gómez Álvarez, E. & Díaz-Quiroz, G. (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía

Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. Revista Especializada Medicina Quirúrgica;16(4):208-214.

9. Hernandez, F. & B (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
10. Funsalud (2006). La Salud en México: 2006/2012. Visión de FUNSALUD. México. Fundación Mexicana para la Salud.
11. García, E., Garza Fidel, Navarro Oziel (2000). Evaluación de la percepción de la calidad de la atención médica en asegurados pos operados por hernia de disco lumbar y la relación con su habilitación laboral (Tesis Maestría en Salud Pública) Universidad Autónoma de Nuevo León /Facultad de Salud Pública y Nutrición. México.
12. Granado *et al* (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006. *Revista española de Salud Pública*. 81:637-645.
13. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas (2011). Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 58p
14. Guski, R. (1992) La percepción. Diseño psicológico de la información humana. Barcelona, España: Editorial Herder.

15. Mira, J.J. & Aranas, J. (2000) La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*, 114 (Supl 3):26-33
16. Ñaupas Paitan, Humberto. (2009) *Metodología de la Investigación Científica y asesoramiento de tesis*. Lima. Editorial Grafica RETAI S.A.C.
17. Ortiz Espinosa, R.M. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública* 78 (4): 527-537
18. Ortiz Espinosa, R.M. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Especializada en Salud Pública* 78 (4): 527-537
19. Varela, J., *et al* (2003). Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Oviedo. *Psicothema*. Vol. 15, nº 4, pp. 656

Webgrafías:

20. Anierte, N. (2013). Servicios de Calidad. [En línea] disponible en http://www.aniorte-ic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm revisado el 29 de agosto de 2013.
21. Lefcovich M. (2005). Satisfacción del consumidor. Perú Ilustrados.com,[En línea]. Disponible en la World Wide Web:<http://site.ebrary.com/lib/univgranada/Doc?id=10090007&ppg=6>
22. OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007 [En línea] disponible en

http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf. Revisado el 10/08/2017

23. Verdú, C. (2013). 13 características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente:
<http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

24. Diccionario de Psicología Científica y Filosófica, revisado el 22/08/2013 disponible en: <http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>.

25. Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima, Perú. Recuperado el 14 de Mayo de 2016, :
http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf

APENDICE

CUESTIONARIO NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL SN JUAN DE DIOS DE PISCO

Estimado Paciente: el presente cuestionario tiene como finalidad conocer la calidad de atención de los usuarios del servicio de medicina, se le solicita que responda con sinceridad, sus opiniones son de gran importancia y son de carácter anónimo.

Siempre 03 puntos	A veces 2 punto	Nunca 1 puntos
----------------------	--------------------	-------------------

Las respuestas que brinde serán confidenciales.

Indicaciones: Marque con una X en la opción que crea conveniente.

ITEMS	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
CALIDAD TÉCNICA			
1. ¿Durante la consulta, el médico es cuidadoso al momento de realizar el examen físico de acuerdo a sus dolencias o área afectada?			
2. ¿El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?			
3. ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?			
4. ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento o medicamentoso?			
5. ¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar?			
6. ¿El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?			
CALIDAD INTERPERSONAL	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
7. ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial?			
8. ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?			
9. ¿El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?			

10 ¿Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?			
11 ¿El tiempo de su consulta es suficiente?			
12 ¿El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?			
13 ¿El descanso médico otorgado es adecuado?			
14 ¿Durante la atención médica le solucionan su problema de salud?			
15 ¿Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante?			
CALIDAD INFRAESTRUCTURA	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
16 ¿La sala de espera está limpia?			
17 ¿La sala de espera tiene buena ventilación?			
18 ¿El consultorio está limpio y ordenado?			
19 ¿El consultorio está bien iluminado?			
20 ¿El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención médica?			
21 ¿Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente?			
22 ¿Los baños están limpios permanentemente?			
23 ¿Cuenta con televisor en sala de espera?			

¡Gracias por su atención!

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO

Estimado Paciente: el presente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de medicina, se le solicita que responda con sinceridad, sus opiniones son de gran importancia y son de carácter anónimo.

Siempre 03 puntos	A veces 2 punto	Nunca 1 puntos
----------------------	--------------------	-------------------

Las respuestas que brinde serán confidenciales.

Indicaciones: Marque con una X en la opción que crea conveniente.

ITEMS	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
FIABILIDAD			
1. El médico lo atiende con amabilidad			
2. El médico le brinda el mismo trato a todos los pacientes			
3. El medico llega puntual a su consultorio			
4. El médico lo atiende en el horario programado			
EMPATIA	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
5. El médico lee su historia clínica para conocer antecedentes de enfermedades anteriores			
6. El médico le explica su problema de salud			
7. El médico le da un buen diagnóstico			
8. El médico lo escucha y resuelve sus dudas			
SEGURIDAD	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
9. El médico le realizó un examen minucioso			
10.El médico le inspira confianza			
11.El problema de salud por el cual fue atendido mejora con los medicamentos que le receta el médico			
12.El médico le brinda buena información para su próxima cita			
13.La cita médica dura el tiempo adecuado.			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
14.La atención que brinda el personal de informes es rápida			
15.La atención en caja o tesorería es rápida			
16. Obtiene la cita médica con rapidez			
17.Encuentra citas disponibles el mismo día			
18.El personal del servicio médico muestra interés en atenderlo			
ASPECTOS TANGIBLES	Siempre 3	A veces 2	Nunca 1
19.Está a disposición del usuario el teléfono público			
20.El ambiente de servicio de medicina tiene una apariencia pulcra y limpia			
21.El consultorio médico cuenta con equipos disponibles para la atención			

22.El consultorio médico cuenta con los materiales necesarios para la atención			
23.Ud. Observa la señalización (zona segura y vía de escape) de defensa civil en caso de sismo			

¡Gracias por su atención!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DEL DISTRITO DE PISCO, 2018.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CRITERIOS		
			VARIABLES		
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018?	Demostrar que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.	Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.	CRITERIOS	X	Y
			Variables	Calidad de atención	Nivel de satisfacción
			Dimensión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención técnica ✓ Interpersonal ✓ Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Empatía ✓ Seguridad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Aspectos tangibles
			Técnica e Instrumento	La Encuesta - El Cuestionario	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Qué relación existe entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.	Determinar que existe una relación directa entre a calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018	Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.	No Experimental se observa el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos	Descriptiva tiene cómo característica identificar las características de un fenómeno determinado.	Correlacional porque no existe manipulación activa de alguna variable ya que se busca establecer la relación de dos variables medidas en una muestra, en un momento de tiempo determinado.
¿Qué relación existe entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018?	Establecer que existe una relación directa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018	Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de atención interpersonal y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.			
¿Qué relación existe entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018?	Determinar que existe una relación directa entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018	Existe un nivel de relación significativa entre la calidad de infraestructura y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, 2018.			

Dios de Pisco, 2018.	Pisco, 2018.				
POBLACIÓN: La población o universo del presente trabajo de investigación está constituido por 135,735 habitantes de la localidad de Pisco, según el censo del INEI (2007)	TÉCNICA MUESTRAL.- Se aplicará la fórmula estadística de proporciones para poblaciones finitas. $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$		MUESTRA: Estará constituida por 100 ciudadanos del distrito de Pisco.		

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



El investigador Arturo Fuentes Vega en el Hospital San Juan de Dios realizando su trabajo de campo





El investigador Arturo Fuentes Vega aplicando el instrumento de investigación





El investigador Arturo Fuentes Vega aplicando el instrumento de investigación

