



Escuela de posgrado

**“PROCESO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CONSULTORIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LURICOCHA-
AYACUCHO 2019”**

Tesis

Para optar el grado de académico de:

MAESTRO DE GESTION EN SALUD

Presentado por:

AUTOR: FABIAN HUARCAYA, EDITH.

CÓDIGO ORCID 0000-0001-5959-100X

LIMA – PERÚ

2021

Tesis

“PROCESO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CONSULTORIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LURICOCHA-
AYACUCHO 2019”

Línea de investigación General de la Universidad

SALUD, ENFERMEDAD Y AMBIENTE

Línea de investigación Específica de la Universidad

SISTEMA SALUD

Asesor

Mg. ARELLANO SACRAMENTO, CESAR.

CODIGO ORCID 000-0001-5958-8118

DEDICATORIA

A mis padres, Alberto y María,
por ser mi apoyo en todo
momento, por toda su paciencia
y amor.

A mis hijas, Michelle, Valeska
Mariana por ser el motivo de mi
superación personal y
profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Privada Norbert Wiener a la Escuela de Posgrado, por formarnos y mejorar mi competencia en Gestión de la Salud.

Al Centro de Salud Luricocha por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito este proyecto de tesis.

A mi asesor Mg. Cesar Arellano Sacramento, por guiarme en el desarrollo de mi tesis. A todos los docentes de la escuela de Posgrado por haberme formado como maestra en gestión de salud.

Índice

Portada.....	1
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
Índice.....	5
Índice de Tablas.....	7
Resumen.....	9
Abstract.....	10
INTRODUCCION.....	11
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación.....	16
1.4.1 Justificación Teórica.....	16
1.4.2 Justificación Práctica.....	16
1.4.3Justificación Metodológica.....	16
1.5 Limitaciones de la investigación.....	17
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Formulación de Hipótesis.....	32
2.3.1. Hipótesis general.....	32

2.3.1. Hipótesis específicas	32
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	32
2.5. Definición de términos básicos.....	35
3. METODOLOGÍA.....	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Diseño de la investigación.....	36
3.3. Población y muestra.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.4.1 Descripción del instrumento.....	38
3.4.2. Validación del instrumento.....	38
3.4.3 Confiabilidad del instrumento.....	41
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos	42
3.6. Aspectos éticos	42
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	42
4.1. Resultados	42
4.1.1 Análisis descriptivos de resultados	42
4.1.2 Prueba de hipótesis	51
4.1.3 Discusión de Resultados	54
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1. Conclusiones.....	58
5.2 Recomendaciones	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	66
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2: Instrumento	68
Anexo 3: Instrumento 1	70
Anexo 4: Instrumento 2	72
Anexo N°5: Consentimiento Informado	73

Índice de Tablas

Tabla N° 1: Matriz de operacionalización de variable1	26
Tabla N° 2: Matriz de operacionalización de variable 2	27
Tabla N° 3: Ficha de Validez del instrumento 1	34
Tabla N° 4: Ficha de Validez del instrumento 2	35
Tabla N° 5: Confiabilidad del instrumento N°01	38
Tabla N° 6: Confiabilidad del instrumento N°02	38
Tabla N° 7: Distribución de frecuencias edad	40
Tabla N° 8: Distribución de frecuencias sexo	41
Tabla N° 9: Distribución de frecuencias según nivel de estudio.....	42
Tabla N° 10: Distribución de frecuencias según nivel de consultorio.....	43
Tabla N° 11: Distribución de frecuencias según proceso de calidad y satisfacción del usuario	44
Tabla N° 12: Distribución de frecuencias según proceso de calidad según la dimensión humana y satisfacción del usuario	45
Tabla N° 13: Distribución de frecuencias según proceso de calidad según la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario	46

Tabla N° 14: Distribución de frecuencias según proceso de calidad según la dimensión entorno y satisfacción del usuario	47
Tabla N° 15: Prueba de Normalidad.....	48
Tabla N° 16: Prueba de Hipótesis General	49
Tabla N° 16: Prueba de Hipótesis General específica 01.....	50
Tabla N° 17: Prueba de Hipótesis General específica 02.....	51
Tabla N° 18: Prueba de Hipótesis General específica 03.....	52

Resumen

El objetivo del presente estudio fue “Determinar la correlación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019”. La población estudiada fueron usuarios atendidos en consultorio externo en el Centro de Salud Luricocha (setiembre-octubre 2019). El tamaño de muestra calculado fue de 274 sujetos, mayores de edad que asisten a consulta. Los instrumentos a utilizar fueron: el instrumento SERVQUAL modificado por MINSA (la parte de percepción-22 ítems) y el cuestionario de proceso de calidad de atención (15 ítems). La mayoría fueron mujeres (81%), tuvieron nivel educativo primaria (31%), atendidos en el consultorio de medicina (63 %) y tuvieron entre 18 a 30 años de edad (31%). Fue encontrada una correlación entre proceso de calidad y satisfacción del usuario externo siendo positivo y considerable. Asimismo, se encontró correlación entre proceso humano de calidad, proceso técnico-científico de calidad, proceso entorno de calidad y satisfacción del usuario externo. Se concluye que cuando el proceso de calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace.

Palabras clave: Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Centros de Salud.

Abstract

The objective of this study was "To determine the correlation between the service quality process and the satisfaction of the user of the external office of the Luricocha Health Center in 2019". The population studied were users seen in an outpatient clinic at the Luricocha Health Center (September-October 2019). The calculated sample size was 64 subjects, of legal age who attend the consultation. The instruments to be used were: the SERVQUAL instrument modified by MINSA (the perception part-22 items) and the quality of care process questionnaire (15 items). The majority were women (81 %), had a primary education level (39 %), attended in the medical office (63 %) and were between 18 a 30 years of age (31 %). A simple linear correlation was found between quality process and external user satisfaction, being positive and considerable. Likewise, a simple linear correlation was found between quality human process, quality technical-scientific process, quality environment process and external user satisfaction. It is concluded that when the quality process increases the satisfaction of the external user, it also does so.

Key words: Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Health Centers.

INTRODUCCION

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es más importante que en años pasados. Hoy los usuarios tienen un mayor conocimiento del tema. Este conocimiento es ganado, usualmente por medio de redes sociales o fuentes de información más accesible. Un mayor conocimiento lleva a realizarse diversas preguntas sobre el cómo es atendido en las instituciones de salud.

Esto conlleva a que las instituciones estén prestas y atentas a identificar las diferentes circunstancias que podrían aquejar a su “cliente” (usuario). Esto a nivel de gestión es la médula que rige todos los demás procesos. Especialmente en instituciones públicas, quienes viven por el Estado (llámese impuestos).

Es por ello, que la forma de realizar estos procesos (calidad) y el cómo son percibidos por el usuario (satisfacción) son y serán materia de estudio en los próximos años.

La presente tesis tuvo como objetivo el relacionar estas dos variables en un centro de salud.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define qué calidad es la asistencia sanitaria de brindar y asegurar que cada usuaria reciba un conjunto de servicios de salud, diagnósticos y terapéuticos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio de salud, y así, lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del usuario con el proceso (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y agencias internacionales, sostuvieron una reunión especial sobre reforma del sector salud donde se establecieron criterios rectores, basados en principios de equidad, efectividad y calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social. Esta fue la llamada Cumbre de las Américas en 1994, donde específicamente, reafirmaron su compromiso de incorporar en sus procesos de reforma del sector salud mecanismos para garantizar el acceso equitativo a determinados servicios básicos de salud y de mejorar la calidad de esos servicios. Desde aquella reunión, el mejoramiento de la calidad ha sido uno de los objetivos proclamados de las reformas del sector de la salud a nivel de Latinoamérica (2).

Estudios en Latinoamérica muestran satisfacción global percibida de los usuarios en valores mayores a 60% (3). Sin embargo, ya que calidad o satisfacción son variables muy complejas otros autores han visto la necesidad de analizarlos con métodos multifactoriales, llegando a conclusiones menos generales, como que son de mayor

impacto en la satisfacción del usuario la calidad del servicio de médicos y la entrega de medicamentos (4).

Con respecto a evaluación de los servicios de salud y la calidad de atención en estos, en el Perú en los últimos años, la satisfacción del usuario es un aspecto que ha cobrado importancia en lo que es Salud Pública. Esto, en la última década, viene siendo considerado como uno de los ejes de evaluación de calidad de servicios de salud. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y juicio de valor que el usuario establece como respuesta de su interacción con el servicio de salud. El Ministerio de Salud (Perú) define la satisfacción del usuario como una evaluación de la calidad de atención que realiza el personal que brinda un servicio de salud. Los establecimientos de salud han realizado la evaluación de los procesos de calidad, implementado planes de mejora para la adecuada satisfacción del usuario, con la participación del personal de salud (5). A mi opinión he podido observar que las evaluaciones no han evidenciado resultados alentadores porque la insatisfacción aún persiste.

Siendo la satisfacción del usuario (paciente) con respecto a sus en sus demandas y expectativas parte del estándar (indicador) en lo que respecta a calidad de atención (6). Esta satisfacción puede ser mejorada aplicando estrategias (enmarcadas en la gestión de calidad) en los procesos de atención; refiriéndose en este caso a las instituciones de salud (7).

Asimismo, los reportes oficiales sobre satisfacción de usuario en los servicios de salud debería ser una constante y no estar desfazada (8).

El Centro de Salud Luricocha, establecimiento de nivel I-3 se encuentra ubicado en el distrito de Luricocha, provincia de Huanta departamento de Ayacucho y cuenta con una infraestructura moderna donde brinda los servicios de atención médica, atención integral del niño, atención integral de la madre gestante, atención integral de la adolescente, adulto varón, adulto mujer y adulto mayor, psicología, odontología, farmacia, laboratorio, ecografía, atención de emergencia las 24 horas, atención de partos. Es un establecimiento de referencia de nueve puestos de salud de su jurisdicción. Las morbilidades más frecuentes atendidas son las infecciones diarreicas aguas, infecciones respiratorias seguida por anemia por deficiencia de hierro. La problemática más frecuente de los usuarios es la insatisfacción por la calidad de atención, existen quejas por la falta de cupos, largas colas en admisión, trato inadecuado por los profesionales de la salud, deficiente comunicación entre los profesionales de la salud y los usuarios para explicar el problema de salud que le queja, así como un descontento por no recibir atención deseada en los servicios (9).

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad y satisfacción del usuario de consultorios externos del Centro de Salud Luricocha- Ayacucho en 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad dimensión humana y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha- Ayacucho en 2019?

¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha-Ayacucho en 2019?

¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad dimensión entorno y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha-Ayacucho en 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la correlación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la correlación entre el proceso de calidad dimensión humana y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.
- Identificar la correlación entre proceso de calidad dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.
- Identificar la correlación entre proceso de calidad dimensión entorno y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica

Este proyecto de tesis tiene trascendencia por la satisfacción del usuario implica una experiencia (expectativas y el comportamiento del servicio) (5). El interés por garantizar la calidad surge de la responsabilidad que el personal adquiere con su paciente de buscar lo mejor para (5). Es necesario que el centro de salud Luricocha estén orientadas al usuario se plantea realizar esta investigación del proceso de calidad y satisfacción del usuario así conoceremos sus antecedentes y sus consecuencias. Por lo tanto, podemos afirmar que la prestación de servicios de calidad con satisfacción al usuario proporcionará a la entidad cierta garantía de mercado, y lo más importante, usuarios satisfechos que continuarán adquiriendo su servicio y que recomendarán a otros su uso y consumo.

1.4.2 Justificación Práctica

La presente investigación permitirá conocer el diagnóstico de la calidad del servicio, en el Centro de Salud Luricocha, en el periodo estudiado. Dicha investigación ayudara al jefe y personal del Centro de Salud Luricocha a proponer la formulación de planes de intervención e implementar las prácticas que considere adecuadas en base a la información entregada.

1.4.3 Justificación Metodológica

De acuerdo a las bibliografías el instrumento a utilizar ha mostrado tener validación suficiente y podría ser utilizado para otras investigaciones similares.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentara para desarrollar el presente trabajo es el tiempo para la recolección de la muestra; negación de participar en las encuestas por los usuarios del Centro de Salud Luricocha (para ello se tendrá que sensibilizar y explicar a los usuarios lo importante es su participación en esta investigación).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.2. A nivel Internacional

Morales-Sánchez L, García-Ubaque J (2018) en su estudio “Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá” (Colombia). Tuvo como objetivo “Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá”. Estudio descriptivo de corte transversal, por medio de una empresa encuestadora, utilizando cuestionarios estructurados (Formulario de Puntos de Servicio al Ciudadano, Secretaría Distrital de Salud y Formulario de Unidades de Servicios de Salud) a una muestra de usuarios (tres segmentos poblacionales) resultando encuestas a 12 573 usuarios. Todas las subregiones resultaron con valores altos de satisfacción global y calidad (más allá del 85%), siendo el mayor en Centro oriente (85,4) y en calidad el SDS (94,8). En el estudio fueron encontrados niveles de satisfacción aceptables (10).

Orozco, (2017) en su tesis “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017” (Nicaragua). Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar. Estudio descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 364 usuarios (servicio de consulta externa-medicina) de un universo de 7000. Utilizó el instrumento encuesta SERVQUAL de 22 preguntas y 5 criterios o dimensiones. La mayoría de usuario estuvieron en la categoría de 41 - 50 años (29%; 106 de 364). Asimismo, la mayoría fueron mujeres (57%,207 de 364). La percepción fue menor que las expectativas (calidad en el servicio fue -0,23). De las cinco dimensiones, solo “Bienes tangibles” mostraba resultados positivos (0,12). Concluye que la calidad del servicio resultó satisfactoria, ya que está ligeramente lejos de cero (11).

Li j, et al (2016) en su estudio “Patient satisfaction between primary care providers and hospitals: a cross-sectional survey in Jilin province, China”, China. Tuvieron como objetivo realizar una comparación de la satisfacción del paciente con atención ambulatoria y hospitalaria de proveedores de atención primaria versus hospitales. Estudiaron la satisfacción del paciente medida por siete ítems para la atención hospitalaria y ambulatoria (entornos de consulta, actitudes de los trabajadores de la salud, claridad del tratamiento de los proveedores, proveedores que escuchan atentamente las declaraciones de los pacientes, confianza en proveedores, gastos de tratamiento y satisfacción

general). Los datos del estudio provienen del NHSS realizado en Jilin provincia en 2013, y fueron recopilados por la Salud Provincial de Jilin Centro de Estadísticas e Información (JPHSIC). Como resultado, los pacientes que consultaban a médicos de atención primaria tuvieron mayor porcentaje de satisfacción con tópicos como la espera (493 usuarios), buenas actitudes de los trabajadores de la salud (674 usuarios), claridad de explicación del tratamiento de los proveedores (654 usuarios). La mayoría de usuarios se mostrar satisfechos con los tópicos estudiados. Asimismo, en términos generales 611 usuarios estuvieron satisfechos. La mayoría de usuarios en atención primaria estuvieron satisfechos (12).

Villagarcía et al (2016) en su estudio “Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM” (México). Tuvo como objetivo “Conocer la perspectiva del derecho habiente con respecto a la calidad en el servicio de salud que brinda el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM)”. Estudio descriptivo de corte transversal realizado durante ocho meses por muestreo probabilístico a 355 usuarios (con al menos un año del beneficio asistencial) en los diez diferentes centros del instituto. Utilizaron un instrumento validado por diferentes acciones como prueba piloto resultando en 67 reactivos de la ECALDER (Escala de Calidad del Servicio recibido en Derechohabientes; cinco dimensiones: primer contacto, personal de enfermería, contacto secundario, confianza en la institución, trámites). El 69.3% fueron mujeres. La percepción del usuario fue puntaje medio-bajos ($M = 107.5$, $DE = 43.27$), asimismo, las cinco dimensiones muestran correlaciones

significativas ($p < 0.00$); siendo el mayor entre contacto secundario y primer contacto (coeficiente de correlación de 0,738). Los usuarios presentaron una percepción positiva de la calidad de los servicios (13).

2.1.2. A nivel Nacional

Sianden, (2016) en su tesis “Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016” (Perú). Tuvo como objetivo fue evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho, un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal teniendo una muestra de 100 pacientes del turno tarde en consulta externa (medicina general) elegidos por conveniencia a pacientes con edad comprendida entre 18 y 75 años. Utilizó el instrumento Servqual de cinco dimensiones, siendo recogidos los datos en el mes de enero. La mayoría de pacientes tuvieron nivel secundario (60 de 100) y fueron mujeres jóvenes (30 de 100). La calidad de atención global fue de 71,42%. Las cinco dimensiones obtuvieron un promedio de 5 (solo Responsabilidad resultó con 4). Los usuarios están satisfechos con la atención (14).

Ruiz, (2017) en su Tesis “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016” (Perú). Tuvo como objetivo el conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo. En su estudio descriptivo correlacional. De una población de 48 988 usuarios externos (atendidos hasta junio) calculó una muestra de 377 usuarios que acudieron a

consultorio externo. Realizó una validación por expertos y calculó la confiabilidad. No mencionan el nombre de los instrumentos, sin embargo, el instrumento de Calidad de atención (medido por tres niveles) y de Satisfacción (medido en escala Likert de 5 puntos) tienen 5 dimensiones con 8 y 10 indicadores, respectivamente. La mayor frecuencia de usuarios resultó con un nivel de calidad regular (67%, 254 de 377) y satisfacción bajo (76%, 288 de 377). La correlación entre ambas variables resultó en un Rho de 0,255 siendo significativo. La correlación entre calidad y satisfacción resultó positiva pero baja (15).

Infantes, 2017 en su investigación “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016” (Perú). Tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria. Estudio transversal observacional retrospectivo, realizado a 305 usuarios (paciente o acompañante) de consulta médica elegidos de forma no probabilística. El instrumento utilizado fue SERVQUAL modificado para ESSALUD (Con 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones y cinco dimensiones). El 89,5% fueron mujeres, teniendo más del 50% de usuarios educación superior o técnica. Recogió datos de 34 acompañantes. La satisfacción global resultante fue de un 72,9%. La mayoría de usuario es estuvo satisfecho con la atención (16).

Palacios, 2017 en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016” (Perú). Tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa”. Estudio observacional, transversal, prospectivo, realizado en todos los usuarios, entre 18 y 60 años, atendidos en el servicio de consulta externa (siempre que su estado de conciencia lo permitiera y/o sus familiares) resultando una muestra de 368 usuarios externos. Utilizó el instrumento Servqual Modificado (de 22 para expectativa y 22 para Percepción). Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi Cuadrado. De las 368 encuestas, 181 fueron respondidas por el acompañante. La mayoría de los usuarios estuvieron en el rango de 51 a 60 años (37%, 136 de 368). La mayoría fueron mujeres (63,9%, 235 de 368). La mayoría estuvo insatisfecha con el servicio (56,3%, 207 de 368), siendo significativo. Solo en las dimensiones Seguridad y Aspectos Tangibles la mayoría se sintió satisfecho (64,1% y 68,8%, respectivamente). La mayor parte de usuarios se sintió insatisfecho con la atención recibida por lo que la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentra por debajo del nivel esperado (17).

Ramos (2015) en su tesis “Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Picsi, 2015” (Perú). Tuvo como objetivo “determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi”.

Estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal realizado en base al total de asistentes mayores de 18 años con posibilidad de ser atendidos (en los diversos consultorios) entre los meses de Junio a Agosto, resultando ser por cálculo de 96. Utilizó el instrumento Servqual (de cinco dimensiones). Del total de estudiados el 56,25% fue el acompañante. El 72,2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Solo en las dimensiones Capacidad de respuesta y Seguridad resultaron con mayor porcentaje de insatisfacción (57,81 en ambos casos). La mayoría de usuarios están satisfechos con la atención (18).

Aguirre (2018) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017” (Perú). Tuvo como objetivo “determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017”. El estudio fue en base a una población de 501 usuarios (hombres y mujeres, mayores de 18 años), siendo elegidos 180. Con respecto a los instrumentos utilizados ambos, el instrumento de satisfacción (15 ítems) y el de calidad (19 ítems), tuvieron 5 categorías de respuesta. La mayoría de usuarios resultó con un nivel de calidad alto (93%, 168 de 180), asimismo, la satisfacción fue medio (53%, 95 de 180). Fue hallada relación significativa entre calidad y satisfacción (p menor de 0,05) con un coeficiente de correlación de Kendall igual a 0,782. Fue encontrado correlación lineal siempre positiva y fuerte entre las varias en mención (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud, en los usuarios la calidad de servicio es la pronta atención, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad. Para el prestador de servicios de salud, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos (20).

La calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar riesgo en los usuarios (20).

Calidad se enmarca en el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas, con equidad, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficiencia rendimiento y costos acordes, con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud (20).

Después de encontrarse con que la filosofía de su época con respecto a calidad, no aplicaba a la estadística, y con la necesidad de una filosofía para productos y servicios, Deming, propone los catorce puntos, que constituyen la columna

vertebral de la Calidad Total (Deming, 1986). Algunos de estos principios son a) Mejora permanente; b) Proceso orientado a la satisfacción (expectativas y necesidades) de los usuarios; c) Garantía de la calidad de los procesos (internos); d) Trabajo en equipo; e) Formación del personal; y f) Prevención en lugar de la supervisión y detección de errores (21).

2.2.2 Calidad de servicio en Salud

El concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha desarrollado cada vez más importancia. Estos servicios, han estado presentes en los establecimientos de salud, sin embargo, ya no solo se necesita calidad técnica, si no también actos de calidad y que sea percibida por el usuario (5).

La calidad en los servicios de salud es sin duda una preocupación del sector salud, siendo aspiracional la mejora de las capacidades de las instituciones; eje de sus procesos. En salud es condición de eficacia al mencionar: esfuerzos, intervenciones, garantía de seguridad y trato humano (5).

Los procesos de la calidad de atención actualmente es un obstáculo del éxito en la parte sanitaria (problemas propios de estos), que son tomados como prioridades nacionales. Algunos como mortalidad materna, neonatal, desnutrición infantil, por poner algunos ejemplos, a diferencia de otros, requieren una capacidad resolutive propia. Por ello, la calidad de la atención, está ligado a la vida y la muerte de, en los casos mencionados, las madres y recién nacidos (22).

En la actualidad la definición de calidad de servicios en salud es la totalidad de funciones, características o comportamientos de servicios prestados o productos producidos que son capaces de satisfacer las necesidades de los clientes. Tratándose de un concepto subjetivo debido a que cada cliente o consumidor tiene su propia apreciación o juicio de valor del servicio o producto en cuestión (5).

Relacionándolo con la salud pública podemos definir de una manera más clara que calidad se refiere a actividades de una institución u organización en función al productos o servicios, cuanto es el grado de satisfacción que ofrecen las características del servicio o producto en relación a las exigencias de los clientes (5).

Podemos concluir que calidad de atención en sector salud se basa en ofrecer un servicio que espera recibir el cliente más allá de sus expectativas (5).

- La calidad asistencial es un acto que consiste en conseguir una atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en el proceso. Debe tener tres elementos en cuenta:
 - Científico-técnico
 - Interpersonal
 - Entorno (23).

Calidad absoluta: Basándose en el concepto de salud- enfermedad establece el grado en que se logró recuperar la salud del cliente. También llamada calidad científica, técnica o profesional (24).

Calidad individualizada: Desde una perspectiva individual, el usuario, es el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obliga a que el cliente tome la decisión a partir de la información recibida por parte del profesional de la salud (24).

Calidad social: Evalúa la forma de distribución del beneficio a toda la comunidad pretende producir, los bienes y servicios valorados por la sociedad al menor costo social en la población (25).

2.2.3. Dimensiones de la calidad

En la actualidad se pueden encontrar varias propuestas sobre un concepto de calidad en salud, siendo la de Avedis Donabedian la de mayor aceptación. Éste autor propone tres dimensiones desde el aspecto: técnico-científico, relaciones interpersonales (proveedor y usuario), y, entorno de la atención (5).

Dimensión técnico-científica, enmarca aspectos de origen técnico sobre la atención:

Efectividad, lograr cambios de forma positiva con respecto a la atención del usuario (población).

Eficiencia, lograr objetivos con respecto a la prestación del servicio de salud por medio de aplicar de forma correcta normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, usar en forma adecuada los recursos para la obtención de resultados esperados.

Continuidad, brindar una atención sin interrupciones, ni paralizaciones o tan siquiera repeticiones que no sean necesarias.

Seguridad, optimización de los beneficios al mismo tiempo de minimizar riesgos en la salud del usuario.

Integralidad, el personal debe expresar un interés por su condición de salud (del usuario), así como, que recibir la atención de salud que requiera y donde lo requiera.

Dimensión Humana, enmarca aspectos de origen interpersonal de la atención:

- Personal de salud muestra respeto a los derechos, cultura y a las características individuales de la persona.
- Brindar información completa, veraz, oportuna y entendible al usuario y/o acompañante.
- Personal de salud muestra interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático a en la atención
- Ética, disciplina filosófica que estudia el comportamiento humano, la virtud aceptados por la sociedad y los principios ético deontológico que encamina la conducta, valores y los deberes de los profesionales de la salud.

Dimensión del entorno, - Consiste en las facilidades que la institución dispone como: facilidades físicas, equipamiento para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado. Brindan un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad, donde el usuario se siente confianza con el servicio (26).

2.3.1 Calidad de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es usada como medida de la evaluación del llamado “proceso de atención en los servicios de salud”, siendo su utilidad innegable, y se considera, de manera generalizada, que es un criterio razonable para poder evaluar los procesos de calidad (27).

Evaluar calidad de los servicios de salud es una práctica que relativamente se está implementando en las instituciones públicas del sector salud. Parasuraman, Berry y Zeithaml, desarrollaron una herramienta para medir la calidad de servicio denominada SERVQUAL (Service Quality), enfocándose en la medición entre percepción y expectativas que sienten los usuarios al recibir un servicio. Hablar de percepción es lo que el cliente estime que la institución cumple en brindar los servicios. Mientras expectativas es lo que espera que sea el servicio que entrega los establecimientos de salud (28).

El cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas, por tanto, la calidad se define en términos de quien la valora (29).

La satisfacción de los usuarios externos, indicador usado para evaluar calidad de los servicios de salud pudiendo expresarse en niveles de satisfacción. Satisfacción expresa el juicio de valor individual y subjetivo, aspecto clave en la definición y valoración de la calidad (30).

2.3.2 Satisfacción del usuario

No hay un consenso para su significado, lo que no lo exime de ser un desafío en lo que respecta a Salud Pública, tanto para los gestores como planificadores en salud y no menos importante para los académicos, investigadores y usuarios en general. La satisfacción del usuario, es considerada una respuesta actitudinal y un juicio de valor (amalgama del encuentro e interacción con el servicio) (30).

Si bien hay varios aspectos que consideran en la satisfacción del usuario, cuatro son de especial mención para este texto: a) comparar sistemas o programas de salud, b) evaluar la calidad de los servicios de salud, c) identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y d) asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. El que las encuestas de satisfacción del usuario muestren “alta satisfacción” y “poca variabilidad”, dificulta su uso en términos de gestión; lo que podría ser paliado por la introducción de preguntas con aspectos más específicos (31).

Elemento clave para la gestión y la mejora de los procesos de calidad son las encuestas de calidad y evaluaciones de un funcionamiento óptimo de las instituciones del sector salud donde se ha venido implementando en los últimos años mediante el análisis de las percepciones que tienen los usuarios respecto a un proceso de atención identificando puntos fuertes y débiles del funcionamiento de los servicios de salud (5).

2.3.3 Niveles de satisfacción

Los Niveles de Satisfacción de los pacientes experimentan 3 niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: El cliente no alcanza las expectativas esperadas del servicio.
- Satisfacción: El cliente alcanza las expectativas esperadas porque el desempeño percibido del producto es el esperado.
- Complacencia: El desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Es importante el nivel de satisfacción del cliente, así podremos medir el grado de lealtad al establecimiento de salud. Ejemplo, si el usuario sale insatisfecho de la atención tendrá que cambiar en forma inmediata de institución, pero si cliente está satisfecho será leal al establecimiento, pero tan solo hasta que tenga una oferta mejor.

Mientras, el cliente complacido será leal a un servicio porque se siente satisfecho y tiene una afinidad emocional con el servicio (25).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

El proceso de calidad tiene una correlación directa con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

2.3.1. Hipótesis específicas

- El proceso de calidad dimensión humana se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.
- El proceso de calidad dimensión técnico científico se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.
- El proceso de calidad dimensión entorno se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Proceso de calidad

Es el tipo de atención que se brinda al cliente quien espera aumentar su bienestar en función a un balance de pérdida y ganancia relacionándose con partes de proceso, estructura y resultado (17).

Satisfacción del usuario

Es la consecuencia de las expectativas negativas o positivas de las atenciones recibidas por parte de los usuarios (17).

Tabla N°1 Matriz de operacionalización de Variables 1

Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicador
Proceso de Calidad	La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio (19).	Humana Técnico-científica Entorno	Cualitativa	Ordinal	<p>Trato cortés y simpático</p> <p>Preocupación del personal en el problema del usuario.</p> <p>Respeto privacidad del paciente</p> <p>Respeto las creencias para el tratamiento del paciente</p> <p>Orientación recibida durante la consulta</p> <p>Medicamentos disponibles</p> <p>Información completa y oportuna</p> <p>Horarios de atención adecuada</p> <p>Evaluación del paciente</p> <p>Ambientes cómodos</p> <p>Limpieza del establecimiento</p>

Tabla N°2 Matriz de operacionalización de Variable 2

Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicador
Satisfacción del usuario	Es la percepción que tiene el usuario de la atención brindada por la institución, para el logro del a satisfacción el usuario deberá sentirse cómodo y contento con el servicio percibido (33).	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	Cualitativa	Ordinal	<p>Oportunidad de la atención</p> <p>Continuidad y orden lógico de la atención</p> <p>Disposición de los medicamentos adecuados</p> <p>Sencillez en los trámites a seguir</p> <p>Disposición para atender las preguntas</p> <p>Confianza transmitida por los profesionales</p> <p>Disponibilidad de tiempo para examinar al usuario</p> <p>Amabilidad en el trato</p> <p>Atención individualizada y comprendió las indicaciones</p> <p>Limpieza de las instalaciones</p> <p>Reconocimiento de la infraestructura</p>

2.5. Definición de términos básicos

Aspectos Tangibles. - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución relacionada con la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, limpieza y comodidad (32).

Capacidad de Respuesta. – Respuesta de calidad y de proveer un servicio rápido, oportuno frente a una demanda en un tiempo aceptable (32).

Empatía. - Disposición que tiene una persona de percibir, inferir, compartir y ponerse en el lugar de otra persona y entender las necesidades del otro (32).

Fiabilidad. – Respuesta de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (32).

Satisfacción del Usuario Externo. –expectativas y percepciones del usuario con respecto a los servicios de una organización de salud, los cuales son medidos por el grado de cumplimiento (32).

Seguridad. - Actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad de comunicarse inspirando confianza (31).

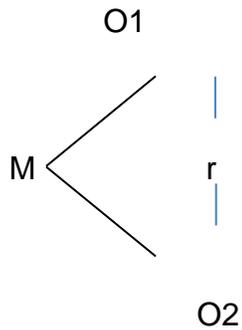
3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

En esta tesis, el tipo de investigación es cuantitativa se centra en los aspectos observacionales y susceptibles de cuantificación de las variables de calidad de atención y satisfacción de usuario utilice la metodología analítica. La investigación de nivel correlacional porque examine la relación de dos variables que son calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha.

3.2. Diseño de la investigación

Es una investigación no experimental y transversal porque el estudio se realizó sin una manipulación de las variables y solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Asimismo, correlacional.



Dónde:

M = Muestra

O1 =calidad de servicio

O2 = satisfacción del usuario

r = Relación de variables de estudio

3.3. Población y muestra

La población de usuarios atendidos en consultorio externo en el Centro de Salud Luricocha durante los meses de setiembre y octubre en el 2019 fue en base a sala población de 950 mensualmente.

Para hallar el tamaño de muestra se aplicó el instrumento de Fistera (33)

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)} = \frac{965 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{964 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 274$$

Donde:

N = Tamaño de la población

$Z = 1.96$ = Valor de la tabla normal

$P = 0.50$ = Probabilidad favorable

$E = 0.05$ = Error de estimación

Según el resultado se debe escoger una muestra de 274 para realizar el análisis estadístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la técnica de entrevista y encuesta. Para la variable de Satisfacción del usuario, se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado por MINSa (33) donde evalué la percepción de los usuarios externos que acuden al establecimiento y para la variable Proceso de calidad, se utilizó el cuestionario de proceso de calidad de atención utilizado en la tesis de Aguirre (19) quien validó el instrumento obteniendo un puntaje de 0.30% R Pearson instrumento adaptado Gladys Asunta Huiza Guardia quien en su momento realizó la validación respectiva con coeficiente de Correlación Ítems-Test.

El instrumento SERVQUAL modificado por MINSa tiene las siguientes características: dichas encuestas sirven para evaluar consulta externa, emergencia y hospitalización según categoría del establecimiento de salud consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, distribuidas en cinco dimensiones de la calidad fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía e intangibles. La aplicación de

la encuesta es individual o en forma grupal con una duración de 30 min aproximadamente.

En la presente tesis se utilizó el instrumento de percepción en los usuarios externos.

3.4.1 Descripción del instrumento

El instrumento SEVQUAL modificado por MINSA (33) de satisfacción del usuario externo, consta de dos partes: Datos generales y 22 preguntas donde evaluaremos la percepción del usuario externo en cinco dimensiones: Fiabilidad del 01 al 05, capacidad de respuesta del 06 al 09, seguridad, del 10 al 13, empatía del 14 al 18, Aspectos Tangibles del 19 al 22.

El instrumento que se utilizó para el proceso de calidad de atención fue adaptado por Aguirre Paucar Edgar Gamaniel (19) donde considera 15 preguntas en tres dimensiones: humana del 01 al 04, técnico-científica del 05 al 12, entorno de 13 al 15 del instrumento.

3.4.2. Validación del instrumento

Tabla N° 3 Ficha de Validez del Instrumento 1

INSTRUMENTO	Satisfacción del usuario
Autor	Dirección de calidad en salud- MINSA (32)
Año de elaboración	Setiembre, 2012
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Para evaluación de satisfacción de los usuarios del consultorio externos en los establecimientos de salud

Objetivo	Determinar la relación entre el proceso de calidad del servicio y satisfacción del usuario consultorio externo
Duración	Aproximadamente 15 min
Dimensiones	Conformada por cinco dimensiones y 22 items
Campo de aplicación	Usuario externo de los diferentes servicios
Calificación	La escala de medición considerada, es la siguiente: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo o desacuerdo, 4=En acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo
Recategorización	Totalmente en desacuerdo, en acuerdo= baja, Ni de acuerdo o desacuerdo, en acuerdo = media, Totalmente en acuerdo= alta

Fuente Elaboración Propia

Tabla N° 4 Ficha de Validez del Instrumento 2

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre Calidad de atención
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, citado por Martín, 2004) (19)
Año de elaboración	1985
País de origen	Estados Unidos
Ámbito de aplicación	Evaluar calidad de atención
Objetivo	Determinar la relación entre el proceso de calidad del servicio y satisfacción del usuario consultorio externo

Duración	15 minutos aproximadamente dura la resolución del cuestionario
Adecuación	Edgar Gamaniel Aguirre Paucar (2017) (19)
Dimensiones	Conformada por tres dimensiones y 15 ítems
Campo de aplicación	Usuario externo
Calificación	La escala de medición considerada, es la siguiente: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo o desacuerdo, 4=En acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

Se realizó técnica de entrevista y encuesta, ya que algunos sujetos de este grupo poblacional aceptan participar si le dictas las preguntas. El instrumento SERVQUAL modificado por MINSA es un instrumento que utiliza por el Estado Peruano en las instituciones de salud mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA; por ello, está ligado a la población de estudio se realizó la prueba piloto donde se obtuvo un puntaje 0.917. Asimismo, para la encuesta de calidad de atención se realizó para el presente estudio un proceso de validación de prueba piloto con 30 encuestas, para luego ser evaluada por el alfa de Cronbach obteniéndose puntaje de 0,921.

En el Documento Técnico del Ministerio de Salud ha plasmado la Metodología SERVQUAL, donde cuenta con una escala multidimensional diseñada por Parasuraman donde mide la satisfacción de los usuarios en las empresas. El ministerio de Salud adaptando esta metodología donde realizaron pequeñas modificaciones en

el cuestionario para las instituciones públicas del sector salud teniendo como resultado SERVQUAL Modificado evaluando percepción y expectativa; en el presente proyecto solo se utilizó la parte de percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud.

Debido al tiempo y problemas en la logística se utilizó un encuestador, al cual se le capacitará en el llenado correcto de los instrumentos durante la entrevista.

3.4.3 Confiabilidad del instrumento

Tabla N° 05
Confiabilidad del instrumento de Satisfacción del usuario por alfa de combrach
para satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.917	22

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

Tabla N° 06
Confiabilidad del instrumento Proceso de calidad por alfa de combrach para
proceso de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.921	15

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó Word para la redacción del proyecto y demás documentos. El programa de Excel para el ingreso de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos. La muestra se calculó en el programa Excel (adaptado por el grupo Fistera). Utilice el programa estadístico coeficiente de correlación de spearman.

3.6. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta normas internacionales y nacionales para la investigación en humanos y los debidos protocolos de bioseguridad. Luego se procedió a enviar y redactar la documentación necesaria a la Universidad y el Establecimiento de salud donde apliqué e hice la recolección de datos garantizando el anonimato de los participantes según lo referido a la Ley N° 29733. Antes de iniciar la encuesta se entregará el consentimiento informado a los participantes del estudio dejando en evidencia de su participación voluntaria. Así mismo los instrumentos de recolección de datos fueron validados y se realizó la confiabilidad para lograr los objetivos propuesto. Una vez aplicada las encuestas procedió a realizar los procedimientos metodológicos que mejor se adapte a la investigación.

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

ANALISIS DESCRIPTIVO

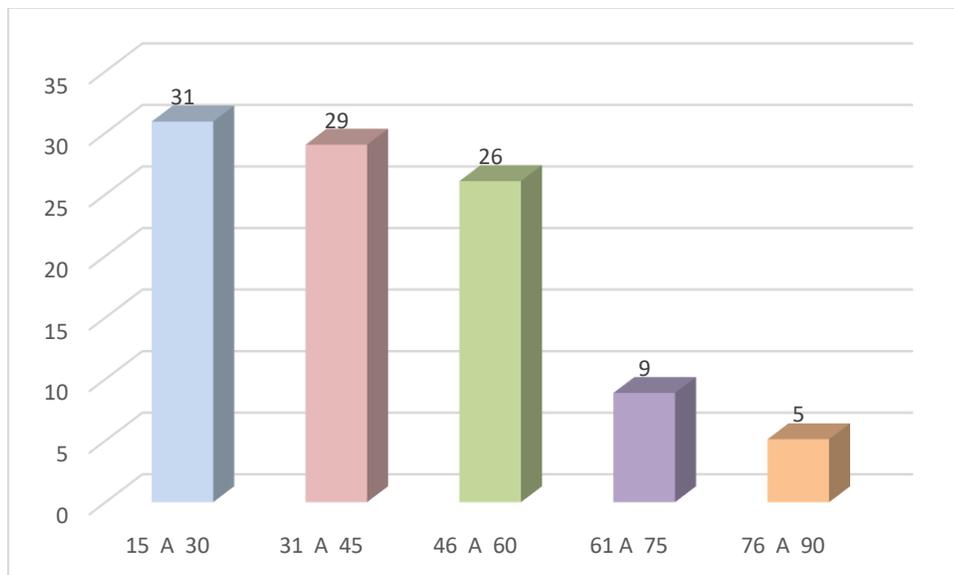
Tabla N° 7

Distribución de frecuencia según edad

	f	%
18 A 30	85	31
31 A 45	79	29
46 A 60	71	26
61 A 75	25	9
76 A 90	14	5
	274	100

Grafico N° 1

Distribución de frecuencia según edad



El 31% de los encuestados tienen una edad que varía de 18 a 30 años.

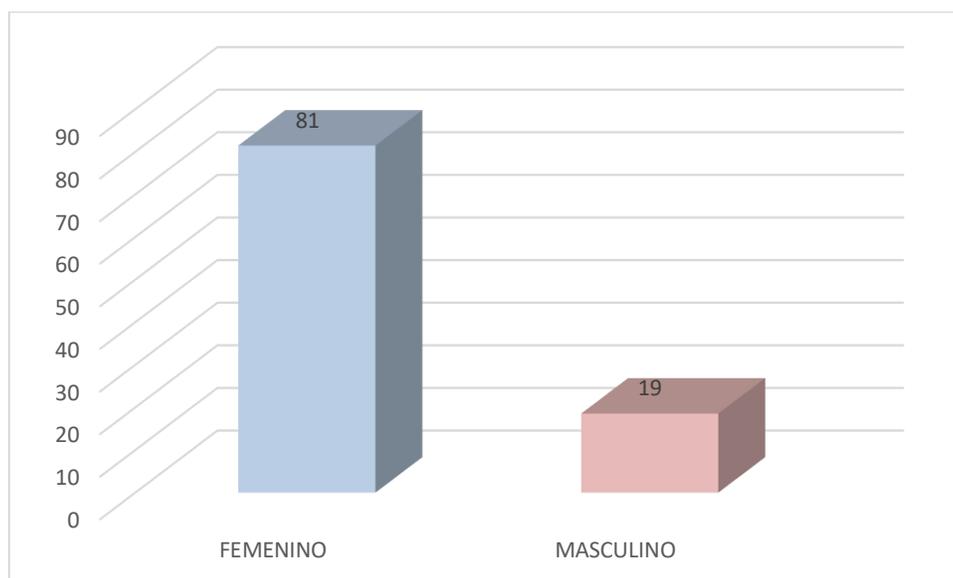
Tabla N° 08

Distribución de frecuencia según sexo

	f	%
FEMENINO	222	81
MASCULINO	52	19
	274	100

Grafico N° 2

Distribución de frecuencia según sexo



El 81% de los encuestados son de sexo femenino

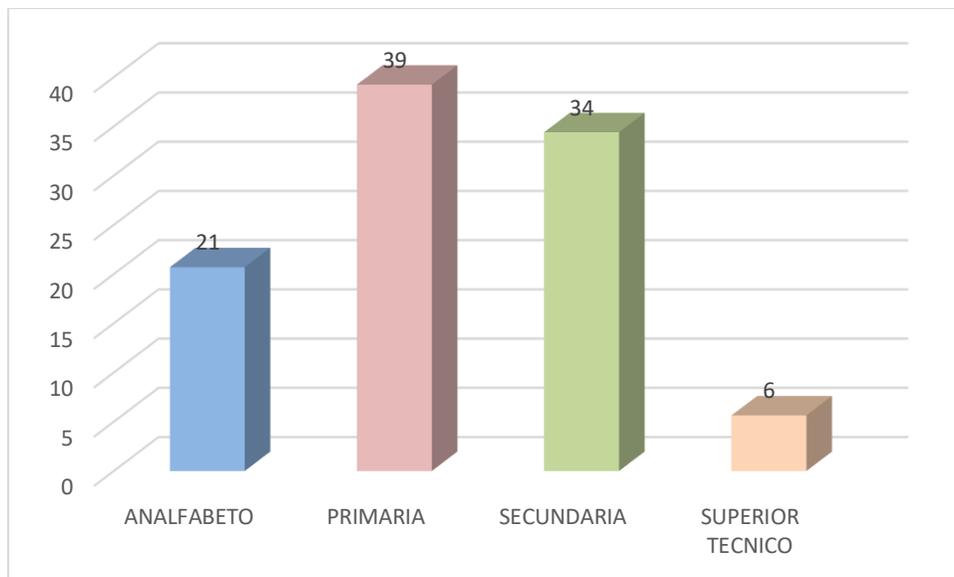
Tabla N° 09

Distribución de frecuencia según nivel de estudio

	f	%
ANALFABETO	58	21
PRIMARIA	107	39
SECUNDARIA	93	34
SUPERIOR TECNICO	16	6
	274	100

Grafico N° 3

Distribución de frecuencia según nivel de estudio



El 39% de encuestados tienen estudio primario.

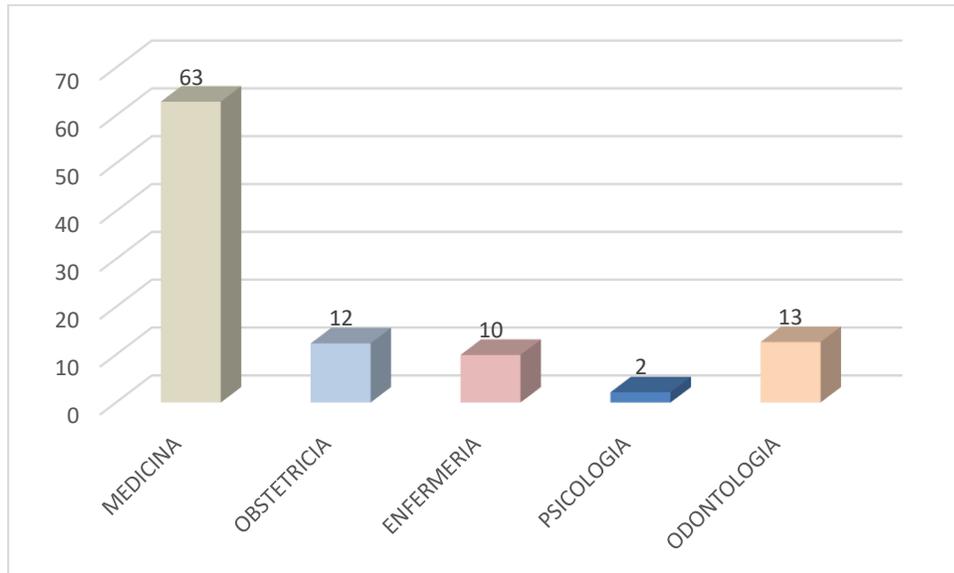
Tabla N° 10

Distribución de frecuencia según consultorio

	f	%
MEDICINA	173	63
OBSTETRICIA	33	12
ENFERMERIA	27	10
PSICOLOGIA	5	2
ODONTOLOGIA	36	13
	274	100

Grafico N° 4

Distribución de frecuencia según consultorio



El 63% de paciente son atendidos por consultorio de medicina

ANALISIS BIDIMENSIONAL

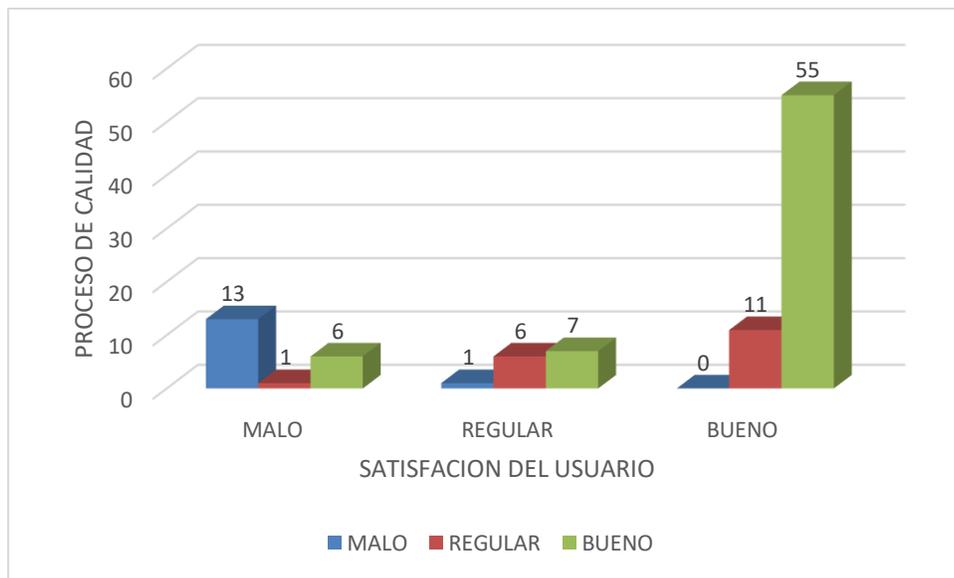
Tabla N° 11

Distribución de frecuencia según proceso de calidad y satisfacción del usuario

	SATISFACION DEL USUARIO							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	36	13	3	1	0	0	38	14
REGULAR	3	1	16	6	30	11	49	18
BUENO	16	6	19	7	151	55	186	68

Grafico N° 4

Distribución de frecuencia según proceso de calidad y satisfacción del usuario



El 55% de paciente califican el proceso de calidad y la satisfacción del usuario como bueno

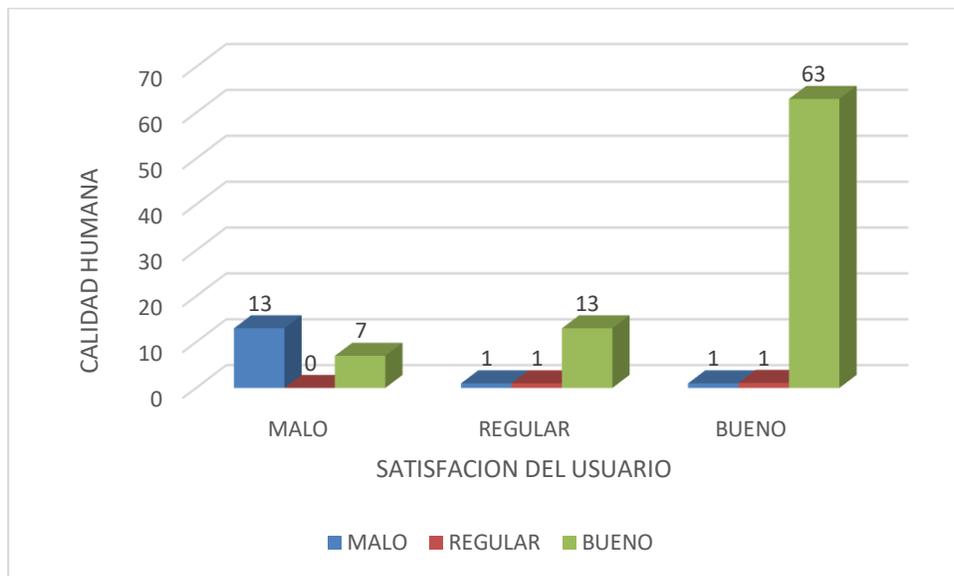
Tabla N° 12

Distribución de frecuencia según proceso de calidad según la dimensión humana y satisfacción del usuario

	f	SATISFACION DEL USUARIO						TOTAL	
		MALO		REGULAR		BUENO		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	36	13	3	1	3	1	41	15	
REGULAR	0	0	3	1	3	1	6	2	
BUENO	19	7	36	13	173	63	227	83	

Grafico N° 5

Distribución de frecuencia según proceso de calidad según la dimensión humana y la satisfacción del usuario



El 63% de paciente califican el proceso de calidad según la dimensión humana y la satisfacción del usuario como bueno

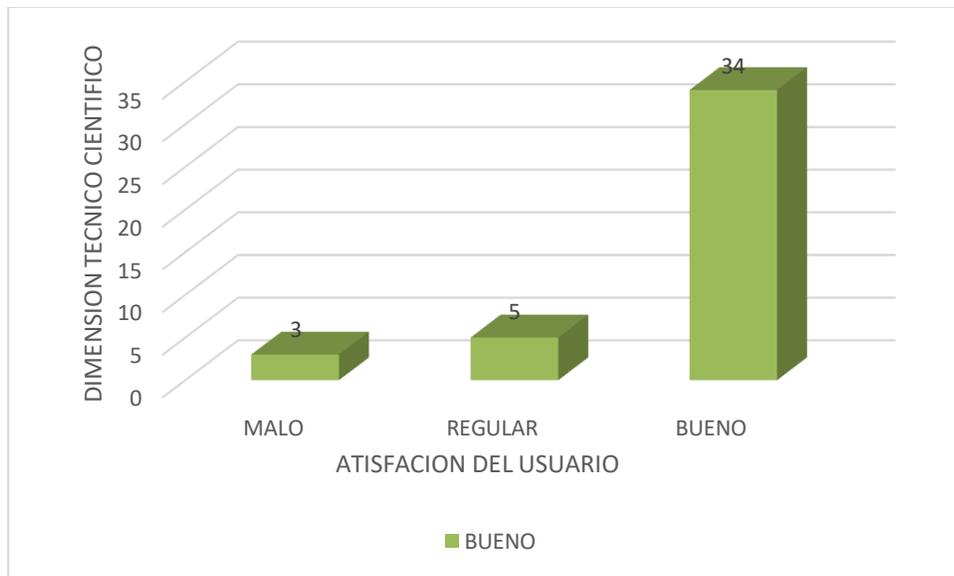
Tabla N° 13

Distribución de frecuencia según proceso de calidad según la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario

		SATISFACION DEL USUARIO							
		MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	F	%	f	%	F	%	
MALO	36	13	3	1	3	1	41	15	
REGULAR	11	4	25	9	82	30	118	43	
BUENO	8	3	14	5	93	34	115	42	

Grafico N° 6

Distribución de frecuencia según proceso de calidad según la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario



El 34% de paciente califican el proceso de calidad según la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario como bueno

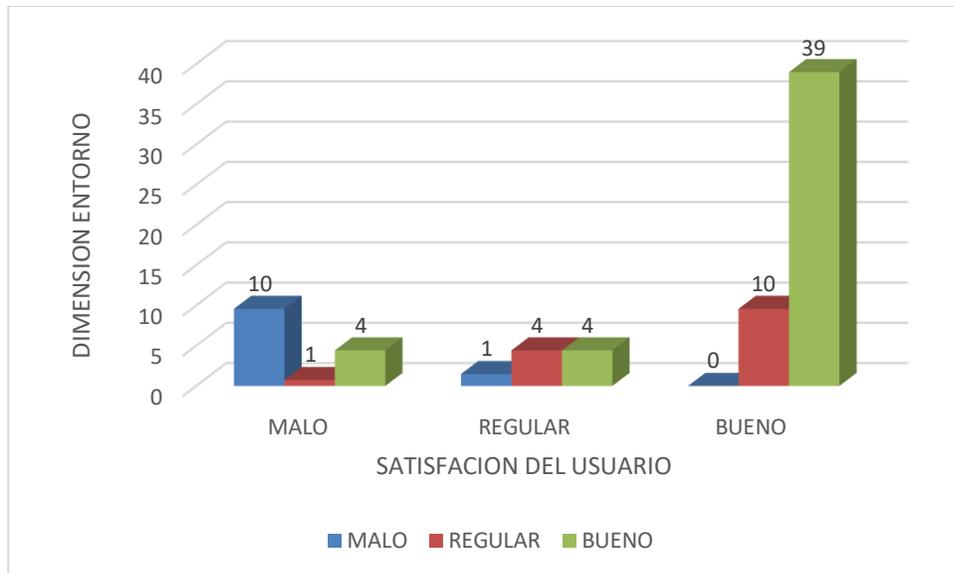
Tabla N° 14

Distribución de frecuencia según proceso de calidad según la dimensión entorno y satisfacción del usuario

	SATISFACION DEL USUARIO							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	F	%	f	%	f	%
MALO	36	10	5	1	0	0	41	15
REGULAR	3	1	16	4	36	10	55	20
BUENO	16	4	16	4	145	39	178	65

Grafico N° 7

Distribución de frecuencia según proceso de calidad según la dimensión entorno y satisfacción del usuario



El 39% de paciente califican el proceso de calidad según la dimensión entorno y la satisfacción del usuario como bueno

PRUEBA DE NORMALIDAD

Ho: los datos tienen una distribución normal

Tabla N° 15

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO DE CALIDAD	,203	275	,000
DIMENSION HUMANA	,257	275	,000
DIMENSION TECNICO CIENTIFICO	,152	275	,000
DIMENSION ENTORNO	,183	275	,000
SATISFACION DEL USUARIO	,183	275	,000

Como el p valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizará la prueba no paramétrica correlación de Spearman

4.1.2 Prueba de hipótesis

El proceso de calidad tiene una correlación directa con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

HO: El proceso de calidad no tiene una correlación directa con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

Tabla N° 16

Prueba de hipótesis general

Correlaciones				PROCESO DE CALIDAD	SATISFACI ON DEL USUARIO
Rho Spearman	de PROCESO CALIDAD	DE	Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N	de 1,000 . 275	,644 ,000 275
	SATISFACION DEL USUARIO	DEL	Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N	de ,644 ,000 275	1,000 . 275

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que El proceso de calidad tiene una correlación directa con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

El proceso de calidad dimensión humana se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

HO: El proceso de calidad dimensión humana no se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

Tabla N°17

Prueba de hipótesis específica 01

Correlaciones				DIMENSION HUMANA	SATISFACI ON DEL USUARIO
Rho Spearman	de DIMENSION HUMANA		Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N	de 1,000 . 275	,614 ,000 275
	SATISFACION DEL USUARIO	DEL	Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N	de ,614 ,000 275	1,000 . 275

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que El proceso de calidad dimensión humana se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019

El proceso de calidad dimensión técnico científico se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

HO: El proceso de calidad dimensión técnico científico no se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

Tabla N° 18

Prueba de hipótesis específica 02

Correlaciones						
					DIMENSION TECNICO CIENTIFICO	SATISFACION DEL USUARIO
Rho Spearman	de	DIMENSION TECNICO CIENTIFICO	de	Coeficiente de correlación	1,000	,604
				Sig. (bilateral)	.	,000
				N	275	275
		SATISFACION DEL USUARIO	de	Coeficiente de correlación	,604	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	275	275

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que El proceso de calidad dimensión técnico científico se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

El proceso de calidad dimensión entorno se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

HO: El proceso de calidad dimensión entorno no se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

Tabla N° 19

Prueba de hipótesis específica 03

Correlaciones					DIMENSION ENTORNO	SATISFACI ON DEL USUARIO
Rho	de	DIMENSION	Coeficiente	de	1,000	,618
Spearman		ENTORNO	correlación			
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		275	275
		SATISFACION	Coeficiente	de	,618	1,000
		DEL	correlación			
		USUARIO	Sig. (bilateral)		,000	.
			N		275	275

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que El proceso de calidad dimensión entorno se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.

4.1.3 Discusión de Resultados

Con los resultados obtenidos, se logró conocer que el proceso de calidad tiene una correlación considerable con satisfacción en el consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en bueno en 55% para lo cual se utilizó el estadístico de Spearman en una población de 274, obteniéndose los siguientes datos de sexo femenino (81%), en nivel de estudio Primaria (39%), usuarios que acudieron al consultorio medicina (63%) y la mayoría estuvo en el rango de 15- 30 años de edad (31%), lo cual difiere

con el estudio Sianden, (2016) (14) en que la mayoría de pacientes tuvieron nivel secundario (60 de 100) y fueron mujeres jóvenes (30 de 100). Lo cual difiere en Infantes (2017) (16) donde el 89,5% fueron mujeres teniendo más del 50% de usuarios educación superior o técnica. En Palacios (2017) (17). La mayoría de los usuarios estuvieron en el rango de 51 a 60 años (37%, 136 de 368). La mayoría fueron mujeres (63,9%, 235 de 368). Teniendo resultados diferentes Orozco (2017) (11) donde en la categoría de 41 - 50 años (29%; 106 de 364), mujeres (57%, 207 de 364). La percepción fue menor que las expectativas (calidad en el servicio fue -0,23. Mientras que Villagarcía et al (2016) (13) tuvo como resultados que el 69.3% fueron mujeres. La percepción del usuario fue puntaje medio-bajos ($M = 107.5$, $DE = 43.27$).

El proceso humano de calidad tuvo una correlación positiva considerable con “satisfacción del usuario externo” del Centro de Salud Luricocha, resultando en un 63% Bueno. En su estudio Li J, et al (2016) (12) la mayoría de usuarios se muestran satisfechos con los tópicos estudiados (actitudes de los trabajadores de la salud y claridad de explicación del tratamiento de los proveedores). Asimismo, en términos generales 611 usuarios estuvieron satisfechos; la mayoría de usuarios en atención primaria estuvieron satisfechos. En el presente estudio, se encontró un promedio de satisfacción de 74,39 (lo que podríamos considerar un valor adecuado). Del total de estudiados el 56,25% fue el acompañante. Obteniendo los resultados similares con el estudio de Ramos (2015) (18) del total de estudiados el 56,25% fue el acompañante, donde el 72,2% de los usuarios estuvieron satisfechos. En su estudio Morales-Sánchez L, García-Ubaque J (2018) (10) todas las subregiones resultaron con valores altos de satisfacción global y calidad (más allá del 85%), siendo el mayor en Centro

orientado (85,4) y en calidad el SDS (94,8). En el estudio fueron encontrados niveles de satisfacción aceptables.

En el estudio de Siande (2016) (14) la calidad de atención global fue de 71,42%, mientras en Ruiz (2017) (15), también encontramos que la correlación entre ambas variables resultó en un Rho de 0,255 siendo significativo, fue positiva, pero baja; valores menores que los del presente estudio.

Para Infantes (2017) (17) la satisfacción global resultante fue de un 72,9%, la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con la atención; circunstancias similares a los del presente estudio. Lo contrario a lo encontrado por Aguirre (2018) (19) donde la satisfacción fue media (53%, 95 de 180); asimismo, fue hallada relación significativa entre calidad y satisfacción con un coeficiente de correlación de Kendall igual a 0,782. Encontró una correlación positiva fuerte entre calidad y satisfacción, siendo valores similares a los del presente estudio. Esto puede deberse a que los estudios se diferencian en el instrumento habiendo utilizado el servqual en diferentes versiones. Estas investigaciones se realizaron en hospitales donde el nivel de instrucción es diferente al nivel de instrucción en el estudio que realice porque es centro de salud donde la mayoría solo culmina el nivel secundario, así mismo por ser hospitales las atenciones de morbilidades son más compleja y los usuarios son adultos mayores. Con referencia al sexo las mujeres son las que más acuden a los establecimientos de salud esto debido a que se considera que la mujer debe velar por la salud de la familia y de los hijos.

El proceso técnico-científico de calidad tiene una correlación positiva considerable con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en un 34%. Cuando la “dimensión técnico-científico” de calidad aumenta, la “satisfacción del usuario externo” también lo hace. En cambio, Aguirre (2018) (19), encuentra en el usuario externo del Puesto de Salud Morro de Arica, una relación significativa entre la “calidad de atención” frente a lo “técnico-científico”. Si bien sus resultados utilizan frecuencia, también valoran el coeficiente de correlación de Kendall (que ve concordancia), siendo este igual a 0,806, lo que indica, que la calidad de atención tiene una relación fuerte con la dimensión Técnico-Científico. En el presente estudio también fue encontrado una asociación (correlación) positiva fuerte (considerable). Esto puede deberse a que los estudios se diferencian en Tamaño de muestra, y las encuestas fueron respondidas por los acompañantes siendo diferente en el estudio que realice que fueron respondidas por los usuarios que recibieron la atención.

El proceso entorno de calidad tiene una correlación lineal simple positiva considerable con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en un 39% buena. Cuando el proceso entorno de calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace, en las investigaciones mencionadas no se encuentra que se haya relacionado con la dimensión entorno.

La baja calidad de la atención en salud es uno de las mayores oportunidades de mejora para enfrentar los problemas sanitarios en el Perú y tener éxito. Por ello es importante que el centro de salud Luricocha pueda realizar evaluaciones periódicas y plantear planes de mejora orientadas a los problemas que presenta el centro de salud.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Hay correlación considerable entre el proceso de calidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019. Cuando la calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace.

Hay correlación considerable entre el proceso humano de calidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019. Cuando el proceso humano de la calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace.

Hay correlación considerable entre el proceso técnico-científico de calidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019. Cuando el proceso técnico-científico de calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace.

Hay correlación considerable entre el proceso entorno de calidad y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019. Cuando el proceso entorno de calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace.

5.2 Recomendaciones

1. Al jefe del centro de salud Luricocha mejorar la dimensión de entorno.
2. En base a los resultados realizar planes de mejorar para las brechas existentes entre “calidad de atención” y “satisfacción del usuario”.

3. Dentro de los planes de mejorar considerar capacitación permanente al personal de salud en aspectos de trato al usuario y mejora de sus competencias profesionales.
4. implementar las evaluaciones periódicas en “calidad de atención” y “satisfacción del usuario”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). [internet]. Los diferentes conceptos de calidad en salud [citado 12 de diciembre del 2018]; [aprox. 3 pantallas]. disponible en <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
2. Zeballos JG, Infante J. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health 2000;8(1/2).
https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&aliases=536-la-calidad-reforma-sector-salud-america-latina-caribe-6&category_slug=atencao-primaria-em-saude-944&Itemid=965
3. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín AJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública. 2018;20(2):254-257.
4. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contaduría y Administración. 2018; 63(2):1-23.
5. Ministerio de Salud. [internet]. Documento técnico: RM 519-2006/ MINSA Sistema de Gestión de la Calidad. Imprenta MINSA. [citado 12 de diciembre del

- 2018]; [aprox. 47 pantallas]. 2007. Disponible en: file:///C:/Users/PC-01/Downloads/doc_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf
6. REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICO DE APOYO D.S. 013-2006-SA. El Peruano N° 9508, domingo 25 de junio de 2006 (25-6-2006).
 7. Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):658-63. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4299.
 8. <https://andina.pe/agencia/noticia-satisfaccion-servicios-salud-aumento-663-a-72-entre-2014-y-2015-581905.aspx>
 9. Centro de salud Luricocha. Plan Operativo Anual.2018
 10. Morales-Sánchez LG, García-Ubaque JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. REVISTA DE SALUD PÚBLICA 2019;21(1):128-134.
 11. Orozco UJF. Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Recibida En Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017 [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua;2017.

12. Li J, Wang P, Kong X, Liang H, Zhang X, Shi L. Patient satisfaction between primary care providers and hospitals: a cross-sectional survey in Jilin province, China. *International Journal of Quality in Health Care*. 2016; 28(3): 346–354.
13. Villagarcía TEX, Delgadillo GLG, Argüello ZFJ, González VL. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte Sanitario*. 2016; 15(3):46-54.
14. Sianden TQI. Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016 [Tesis]. Lima.USMP;2016.
15. Ruiz PR. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016 [Tesis]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
16. Infante GFM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Perú Med Integrativa*. 2017;2(2):133-9.
17. Palacios ZMR. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo y la Relación con la Calidad de Atención del Servicio de Consulta Externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016 [Tesis]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017.

18. Ramos TLA. Factores Asociados al Nivel de Satisfacción Sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Picsi, 2015 [Tesis]. Lima: USMP; 2015.
19. Aguirre PEG. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 [Tesis]. Perú:UCV;2017. Recuperado a partir de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Barrios F. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible Quality in health services: an unavoidable challenge. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014;30(2):179-183.
21. Llarena MG, Villodre SL, Pontoriero FA, Cattapan AB. Modelo de Sistema de Gestión de Calidad para la Puesta en Marcha de Cursos no Presenciales: Instrumentos de Seguimiento y Evaluación. Formación Universitaria. 2014; 7(6):3-16.
22. Ministerio de salud. Política Nacional de calidad de salud. [citado 12 de diciembre del 2018]; [aprox. 31 pantallas]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf>

23. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. Calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica. 2004;21(1): 109-117.
24. ESSAN.com [Internet]. Peru: ESSAN.com; c2019 [publicado 11 de Mayo 2016;citado 25 septiembre del 2020]. Los diferentes conceptos de calidad en salud; [aprox. 3 pantallas]. Disponible en:<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
25. Redhead GRM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Tesis]. Lima: UNMSM; 2013.
26. Rey MC. Satisfacción del usuario: un concepto de Alza. Anales de Documentación. 2000;(3):139-153.
27. Gallardo A, Reynaldo K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. Enferm Glob. 2014;13(36): 353-363.
28. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
29. Tigani D. Excelencia en Servicio. 1ra edición. Editorial Dunken; 2004.
30. Seclen PJ, Chirinos D. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000. An Fac Med. 2005;66(2): 127-141.
31. Saurina C, Murillo C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. Gac Sanit 2013;27(4):304-309.

32. Ministerio de Salud. [internet]. Guía Técnica para la Evaluación y Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Imprenta MINSA. [citado 12 de diciembre del 2018]; [aprox. 58 pantallas]. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
33. Pértegas Díaz, S., Pita Fernández, S. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña (España) CAD ATEN PRIMARIA 2001; 2002; 9: 209-211. Disponible en: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral-para-calculacion-significacion-coeficiente-correlacion-lineal/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad y satisfacción del usuario de consultorios externos del Centro de Salud Luricocha- Ayacucho en 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad dimensión humana y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha- Ayacucho en 2019?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha- Ayacucho en 2019?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el proceso de calidad dimensión entorno y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha- Ayacucho en 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la correlación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la correlación entre el proceso de calidad dimensión humana y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p> <p>Identificar la correlación entre proceso de calidad dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p> <p>Identificar la correlación entre proceso de calidad dimensión entorno y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El proceso de calidad tiene una correlación directa con satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El proceso de calidad dimensión humana se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p> <p>El proceso de calidad dimensión técnico científico se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p> <p>El proceso de calidad dimensión entorno se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019.</p>	<p>Variable 1 Proceso de calidad</p> <p>Dimensión Humana</p> <p>Dimensión técnico-científico</p> <p>Dimensión entorno</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Indicadores</p> <p>1) totalmente de acuerdo</p> <p>2) en acuerdo</p> <p>3) Ni de acuerdo o desacuerdo</p> <p>4) en acuerdo</p> <p>5) totalmente de acuerdo</p> <p>Indicador</p> <p>1) totalmente de acuerdo</p> <p>2) en acuerdo</p> <p>3) Ni de acuerdo o desacuerdo</p> <p>4) en acuerdo</p> <p>5) totalmente de acuerdo</p>	<p>Tipo de Investigación: cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación es descriptivo, No experimental y correlacional</p> <p>Población 950 usuarios que acuden a consultorio externo</p> <p>Muestra</p> <p>El tamaño de muestra es de 274</p>

Anexo 2: Instrumento

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ESCUELA POSGRADO

“CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CONSULTORIO

EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LURICOHA-AYACUCHO 2019”

Estimado (paciente, padre de familia, apoderado, Sr. Sra, Srta.)

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019 Este cuestionario es aplicado por Edith Fabián Huarcaya, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Magister en Gestión en salud

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá mejorar la calidad de atención en los usuarios.

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Esta encuesta le llevará completarla alrededor de 30 minutos. Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:

981952220/editaob@hotmail.com

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
ESCUELA ACADÉMICO POSGRADO**

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA

Este cuestionario consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) y 37 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

**RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS,
SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.**

TÍTULO DE LA ENCUESTA, FICHA, CUESTIONARIO

Anexo N°3: Instrumento 1

“PROCESO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CONSULTORIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LURICOHA-AYACUCHO 2019”

N° encuesta:		
ENCUESTA PARA EVALUAR SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DESALUD LURICOCHA		
Nombre del encuestador:		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
Datos Generales del encuestado		
Nombre del encuestado:		
Edad del encuestado:		
Sexo:	1. Femenino 2. Masculino	
Nivel de estudio	1. Analfabeto 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior técnico 5. Superior universitario	
Consultorio donde fue atendido	1. Medicina 2. Obstetricia 3. Enfermería 4. Psicología 5. Odontología	

Luego califique como usted ha percibido la atención en consultorio externo:

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

Anexo N°4: Instrumento 2

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD DEL CENTRO DE
SALUD LURICOCHA**

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión Humana						
1	Durante su permanencia el personal le brindo un trato cordial y amable					
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre el problema					
3	El personal de salud respeta tu privacidad durante la atención					
4	El personal respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento					
Dimensión Técnico-científica						
5	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
6	El personal de salud le orienta sobre el examen que se leva realizar					
7	Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud					
8	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le rescataron (medicamentos)					
9	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
10	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente de 20 minutos					
11	El personal le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
12	El horario de atención de establecimiento le parece adecuado					
Dimensión sobre el Entorno						
13	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento					
14	El establecimiento se encuentra limpio					
15	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida					

Anexo N°5: Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

“PROCESO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CONSULTORIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LURICOHA-AYACUCHO 2019”

La presente investigación es conducido(a) por Edith Fabián Huarcaya egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Magister en Gestión en Salud. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019 consiste en encuestas.

La investigación consistirá en encuestar a los usuarios externos. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar los el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,.....
Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por Edith Fabián Huarcaya, del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:.....

Fecha:

Investigador:.....

Teléfono celular:.....

Correo electrónico:.....