

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD



CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - HOSPITAL
SERGIO BERNALES - 2020

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD

Autores:

MIGUEL ANGEL TIMOTEO CAMARGO

FRANCISCO JAIME HERRERA VEGA

CALLAO, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACION:

Dr. CÉSAR ANGEL DURAND GONZALES	PRESIDENTE
Dra. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO	SECRETARIA
Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN	MIEMBRO
Mg. NANCY CIRILA ELLIOTT RODRIGUEZ	MIEMBRO

ASESORA:

Dra. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURÚ

N° de Libro : 002

N° de Folio : 023

N° de Acta : 028 - 2022

Fecha de aprobación de la tesis:

Bellavista, 15 de marzo de 2022

DEDICATORIA

A DIOS, que nos guía por el camino del bien; a mi esposa Marianela por su apoyo, comprensión y Amor incondicional, a mi hija Fabiana que es nuestra fortaleza para seguir adelante y a mis mentores por su apoyo para realizar este trabajo.

DEDICATORIA

A DIOS, que siempre ha guiado mis pasos por buen camino; a mi esposa Edith por su apoyo, comprensión y Amor incondicional, a mis hijos Alexia y Enzo que son mi fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Nacional del Callao, a la Dra. Ana Siccha y Dra. Haydee Román por sus orientaciones en el desarrollo de este trabajo, a los profesores de la FCS –UNAC, por su orientación y enseñanza para la realización del presente trabajo.

INDICE

TABLAS DE GRÁFICOS	3
RESUMEN	4
ABSTRATO	5
INTRODUCCION:	7
I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. - Descripción de la realidad Problemática	8
1.2.- Formulación del Problema.....	12
1.3.- <i>Objetivos</i>	13
1.4.- Limitantes:	14
II.- MARCO TEÓRICO	15
2.1.- <i>Antecedentes:</i>	15
2.2.1. Calidad de servicio.....	25
2.2.2. Satisfacción del usuario	32
2.2.3. Evaluación de la Satisfacción.....	36
2.2.4. Bases conceptuales.....	40
2.3. Definición de términos	45
III.- HIPOTESIS Y VARIABLES	47
3.1 <i>Hipótesis</i>	47
3.2.- <i>Definición conceptual de las variables</i>	48
3.2.1 Operacionalización de variables	49
IV.- DISEÑO METODOLÓGICO	51
4.1. Tipo y diseño de la Investigación:.....	51
4.2.- Método de la Investigación	51
4.3.- <i>Población y muestra:</i>	52
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.	54
4 5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información.	54
4.6. Análisis y procedimiento de datos.	58
V.- RESULTADOS	60
5.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	63

5.2 Prueba de Hipótesis.....	73
VI.- DISCUSION RESULTADOS.....	79
6.1. Constatación y demostración de la hipótesis.....	79
6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares.....	81
6.3 Responsabilidad Ética De Acuerdo Con El Reglamento Presente	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	91
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD HOSPITAL SERGIO BERNALES – 2020.....	92
ANEXO 2A MATRIZ DE DATOS – CALIDAD.....	93
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN	107
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	109

TABLAS DE GRÁFICOS

5.1.1 Gráfico 1	Distribución por edad	60
5.1.2 Gráfico 2	distribución por genero	61
5.1.3 Gráfico 3	Distribución por grado de instrucción	62
5.1.4 Gráfico 4	Resultados de la valoración de fiabilidad	63
5.1.5 Gráfico 5	Resultados de la valoración de capacidad de respuesta	65
5.1.6 Gráfico 6	Resultados de la Valoración de seguridad	66
5.1.7 Gráfico 7	Resultados de la Valoración de Empatía	67
5.1.8 Gráfico 8	Resultados de la Valoración de elementos tangibles	68
5.1.9 Gráfico 9	Resultados generales de la Valoración de Calidad de atención	69
5.1.10 Gráfico 10	Resultados de la valoración de aspectos negativos	71
5.1.11 Gráfico 11	Resultados generales de la valoración de satisfacción de atención	72

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, en el periodo de abril - octubre 2020. **Material y Métodos:** Estudio descriptivo, transversal, no experimental, correlacional donde fueron encuestados 179 usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital SERGIO E. BERNALES. El instrumento empleado fueron 2 encuestas adaptadas por los investigadores (cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar calidad de atención y el cuestionario adaptado para evaluar satisfacción del usuario) previamente validada por expertos. Se determinó el coeficiente de alfa de Cronbach (calidad de atención: 0.957 y satisfacción: 0.977). Para el análisis estadístico se utilizó el análisis descriptivo porcentual, se empleó la estadística inferencial no paramétrica denominada Rho de Spearman, para analizar la correlación entre ambas variables se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman con un nivel de significancia estadística de $p = 0.000$. **Resultados:** El mayor grupo encuestado comprendía las edades de entre 18 – 28 años (31.3%), el 57% de la población encuestada fueron mujeres, el 44.1% de la población entrevistada contaba con el grado superior técnico, en la hipótesis general se determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes usuarios del SIS (ambos $p < 0.05$); en las hipótesis específicas que evaluaba relación de las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía elementos tangibles con calidad y satisfacción se aceptaron las H1 de las 5 dimensiones evaluadas. **Conclusión:** Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre calidad de atención y las dimensiones evaluadas (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Palabras Claves: Calidad, satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, dimensiones.

ABSTRATO

Objetivo: Determinar a relação entre a qualidade do atendimento e o Nível de Satisfação do Usuário do Seguro de Saúde Integral do Hospital Sergio Bernales, no período de abril a outubro de 2020. **Material e Métodos:** Descritivo, transversal, não experimental, estudo correlacional onde foram pesquisados 179 usuários do Seguro de Saúde Integral do Hospital SERGIO E. BERNALES. O instrumento utilizado foram 2 questionários adaptados pelos pesquisadores (questionário SERVPERF adaptado para avaliar a qualidade do atendimento e o questionário adaptado para avaliar a satisfação do usuário) previamente validados por especialistas. Foi determinado o coeficiente alfa de Cronbach (qualidade do atendimento: 0,957 e satisfação: 0,977). Para a análise estatística, utilizou-se a análise descritiva percentual, utilizou-se a estatística inferencial não paramétrica denominada Rho de Spearman, para analisar a correlação entre as duas variáveis, utilizou-se o coeficiente de correlação Rho de Spearman com nível de significância estatística de $p = 0,000$. **Resultados:** O maior grupo pesquisado compreendeu as idades entre 18 e 28 anos (31,3%), 57% da população pesquisada eram mulheres, 44,1% da população entrevistada possuía nível técnico superior, na hipótese geral foi determinado que há relação significativa entre a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários do SIS (ambos $p < 0,05$); Nas hipóteses específicas que avaliaram a relação das dimensões: Confiabilidade, responsividade, segurança, empatia, elementos tangíveis com qualidade e satisfação, foram aceitos os H1 das 5 dimensões avaliadas. **Conclusão:** Existe uma relação estatisticamente significativa e diretamente proporcional entre a qualidade do atendimento e as dimensões avaliadas com nível de (Confiabilidade, responsividade, seguran segurança, empatia e elementos tangíveis).

Palavras-chave: Qualidade, satisfação, confiabilidade, responsividade, segurança, empatia, elementos tangíveis, dimensões

ASTRATTO

Obiettivo: determinare la relazione tra la qualità dell'assistenza e il livello di soddisfazione dell'utente dell'assicurazione sanitaria globale presso l'ospedale Sergio Bernales, nel periodo aprile - ottobre 2020. Materiali e metodi: descrittivi, trasversali, non sperimentali, studio correlazionale in cui sono stati intervistati 179 utenti dell'Assicurazione Sanitaria Integrale dell'Ospedale SERGIO E. BERNALES. Lo strumento utilizzato era 2 sondaggi adattati dai ricercatori (questionario SERVPERF adattato per valutare la qualità dell'assistenza e il questionario adattato per valutare la soddisfazione degli utenti) precedentemente validati da esperti. È stato determinato il coefficiente alfa di Cronbach (qualità dell'assistenza: 0,957 e soddisfazione: 0,977). Per l'analisi statistica è stata utilizzata l'analisi percentuale descrittiva, è stata utilizzata la statistica inferenziale non parametrica denominata Spearman's Rho, per analizzare la correlazione tra entrambe le variabili è stato utilizzato il coefficiente di correlazione Rho di Spearman con un livello di significatività statistica di $p = 0.000$. RISULTATI: Il gruppo più numeroso intervistato comprendeva un'età compresa tra 18 - 28 anni (31,3%), il 57% della popolazione intervistata era costituita da donne, il 44,1% della popolazione intervistata aveva un grado tecnico superiore, nell'ipotesi generale è stato determinato che c'è una relazione significativa tra la qualità dell'assistenza e la soddisfazione dei pazienti che utilizzano il SIS (entrambi $p < 0,05$); Nelle ipotesi specifiche che hanno valutato il rapporto delle dimensioni: Affidabilità, reattività, sicurezza, empatia, elementi tangibili con qualità e soddisfazione, sono state accettate le H1 delle 5 dimensioni valutate. Conclusione: esiste una relazione statisticamente significativa e direttamente proporzionale tra la qualità dell'assistenza e le dimensioni valutate (affidabilità, reattività, sicurezza, empatia ed elementi tangibili).

Grotte di parole: qualità, soddisfazione, affidabilità, reattività, sicurezza, empatia, elementi tangibili, dimensioni.

INTRODUCCION:

Una de las principales características para indicar desarrollo en un país son los indicadores de salud de su población. En el Perú podemos mencionar que ha habido un gran cambio en el sector salud en las últimas décadas, esto debido a la mejora que se viene implementando en función a la mejora en los presupuestos destinados a la mejora constante de la salud con la finalidad de disminuir la tasa de mortalidad de enfermedades prevenibles, incrementar la tasa de vitalidad y prolongar la edad de vida promedio. Cabe recordad que el ministerio de salud (MINSa) en los años 90 inicio una gran política de integralidad de salud (sistema integral de salud) que tenía como única finalidad lograr que cada peruano sea coberturado y sea respaldado en Salud. En el año 2006 MINSa aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se plantean objetivos, principios y la base conceptual de la calidad. El SGC define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos.

Valorar la calidad de atención desde el punto de vista del consumidor o cliente es cada vez más universal, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener una descripción y/o características en función al trato recibido, dicha información recibida sería de gran utilidad para la institución que brinda los servicios de salud, al personal que brinda la atención y a los mismos consumidores del servicio para así satisfacer sus requerimientos y probabilidades de ser atendidos con calidad.

Esta investigación determina los niveles de calidad y satisfacción del usuario SIS, analizando los elementos que producen impacto positivo y negativo con respecto a la percepción del usuario lo cual tiene repercusión para su uso adecuado y eficiente.

El hospital Sergio E. Bernales es un hospital de referencia y entre sus principales actividades y beneficios para su población se encuentra la atención integral bajo el programa SIS que tiene como beneficiarios a las poblaciones de escasos recursos económicos ciudadanos en la zona de estudio.

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del SIS en el Hospital Sergio E. Bernales - 2020, cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora.

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. - Descripción de la realidad Problemática

Proporcionar unos servicios de salud de calidad es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. Para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la Cobertura Sanitaria Universal no basta con medir y mejorar el acceso. En el 2018, tres publicaciones han incrementado considerablemente el conocimiento que se tiene de la importancia de la calidad de los servicios de salud. (1)

La calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios son dos conceptos distintos que muchas veces se prestan a confusión. Ambos términos conllevan un valor intrínseco de notable relevancia y se encuentran íntimamente vinculadas entre sí.

La satisfacción puede ser considerada como una evaluación subjetiva a cambios que depende de muchos factores, mientras que la calidad de servicio puede ser considerada una evaluación más objetiva que supondría una valoración mucho más estable a lo largo del tiempo.

En la actualidad la Organización Mundial de la Salud, el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de América y la Comisión de Lancet Global Health han dado cobertura a distintos aspectos de la calidad de los sistemas de salud en el contexto de la Cobertura Sanitaria Universal y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los autores de estos informes proponen situar la *calidad* en la base de los esfuerzos para lograr la Calidad Sanitaria Universal y llaman la atención sobre la medición de la calidad a nivel local, nacional e internacional. Como resumió el director general de la Organización Mundial de la Salud, Tedros Adhanom Ghebreyesus, si falta la calidad, la Cobertura Sanitaria Universal sigue siendo una promesa vacía lo que generaría una satisfacción inadecuada. (1) De acuerdo con investigaciones

realizadas en ocho países del Caribe y África con mortalidad alta, los servicios de atención de la salud materno infantil por poner un ejemplo nos indica que tan eficaces y de calidad es tener acceso a los servicios. Por ejemplo, solo el 28 % de los cuidados prenatales, el 26 % de los servicios de planificación familiar y el 21 % de la atención de niños enfermos recibieron la calificación de “eficaces” en esos países. (2)

Según la organización panamericana de la salud en esta última década el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud es una meta planteada que debe de concretarse como prioridad de suma urgencia, en la primera hoja de la estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud dice:

En la región de las américas hay millones de personas que no pueden acceder a servicios de salud integrales para lograr una vida saludable y prevenir la enfermedad, y recibir servicios de salud cuando están enfermos, incluso cuidados paliativos en la fase terminal de su enfermedad (2) Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) durante la última década, el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud es un objetivo que debe identificarse como una alta prioridad. En las Américas, millones de personas no pueden obtener servicios de salud integrales para llevar una vida sana y prevenir enfermedades, y ser partícipes de servicios médicos cuando están enfermos, incluidos cuidados paliativos en patologías terminales. La región sigue siendo una de las más desiguales del mundo. Asegurar que todas las personas y comunidades tengan acceso a los servicios integrales de salud que necesitan es un desafío fundamental para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la justificación de esta estrategia, si el sistema de salud no se implementa en su totalidad, o si el acceso universal a la salud no es más que una idea mental no podemos brindar calidad en la atención y / o medir su satisfacción, ya que no es tangible, una serie de estudios han medido la calidad y la satisfacción de manera individualizada pero no especificaron como podrían cuantificarse realmente.(2)

A pesar del progreso y el crecimiento económico, la pobreza y la desigualdad siguen siendo un desafío para la región, tanto entre países como dentro de ellos. Algunos datos recientes indican que América Latina y el Caribe se mantienen entre las regiones más desiguales del mundo, con el 29% de la población viviendo por debajo de la línea de pobreza mientras que el 40% es más pobre aun ganando menos del 15% del ingreso total, generando el acceso limitado a la salud, que siempre se ha caracterizado por presupuestos bajos”, una vista del Panorama de salud en América Latina y el Caribe 2020 nos informa que el gasto total en salud es de apenas un 6,6% del PIB”, menos de 8,8 % con el que se cuenta en los países para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) (3).

Estas disparidades se reflejan en los resultados de salud, a mediados de la última década, más de 1,2 millones de muertes en la Región de las Américas podrían haberse evitado si los sistemas de salud hubieran brindado servicios que fueran más accesibles, oportunos, seguros y de una adecuada calidad. (4)

En el Perú, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del seguro universal de salud es esencial y fundamental porque nos permite identificar las brechas en estos sistemas y así desarrollar las estrategias y / o implementar medidas correctivas que, en el futuro , permitirá brindar una atención de calidad; Con base en la promulgación de la Ley N ° 29344 “Ley Marco del Seguro Universal de Salud”, se declaró el derecho a una atención de salud de calidad y oportuna para toda la población residente en el territorio nacional. Perú busca donantes públicos y privados y proveedores de servicios de salud para brindar servicios de alta calidad sin discriminación a través de un seguro médico que brinde acceso a diversos servicios de salud en planes de seguro médico básico. (5) A pesar de las mejoras en la cobertura y las tasas de seguro de salud en Perú en los últimos años, los usuarios de los servicios de salud aún no están satisfechos. Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud 2016 (ENSUSALUD) muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios con los

servicios ambulatorios a nivel nacional es del 73,9% (un aumento de 3,8 puntos porcentuales respecto a 2014), lo que significa que los niveles de satisfacción de los usuarios de los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) y del gobierno regional (66,7%) están por debajo del promedio nacional y de otras organizaciones que prestan servicios de salud en el Perú.

(5) Si bien se han descrito factores asociados a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud en el Perú, estos estudios corresponden a experiencias específicas, por lo que se requieren más investigaciones, estos factores se encuentran a nivel nacional o del sistema de salud. (5)

Más concretamente, el Hospital Sergio Bernales tiene, en su mayor parte, una población urbana mayoritariamente marginal, un grupo poblacional que, por demografía y estratificación, es acreedor del seguro universal de salud, y cuenta con diversos estudios a nivel nacional e internacional y perspectivas de los usuarios. a nivel hospitalario. De persistir este problema, sus efectos en este hospital llevarán a muchos cambios en el enfoque de tratamiento hospitalario, ya que el Hospital Sergio E. Bernales tiene una alta población en la zona norte de Lima, es debido a ello que se debe de comprender como es percibida la calidad y atención en las personas que concurren al mencionado nosocomio.

Para revertir o ralentizar esto, es importante comprender cómo percibimos la calidad de la atención y la satisfacción del usuario a fin de desarrollar estrategias que nos ayuden a mejorar o potenciar la calidad y la satisfacción.

1.2.- Formulación del Problema

Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, Abril – Octubre del 2020?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción según dimensión comunicación del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, Abril - Octubre del 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, Abril – Octubre del 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción según dimensión seguridad del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción según dimensión empatía del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción según dimensión elementos tangibles del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020?

1.3.- Objetivos

Objetivo General

- Determinar la relación entre la calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, en el periodo de abril - octubre 2020.

Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.
- Identificar la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.
- Identificar la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.
- Identificar la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.
- Identificar la relación entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción del Usuario según dimensión elementos tangibles del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

1.4.- Limitantes:

1.4.1. Limitantes Teóricos:

La investigación buscó conocer la relación que existe entre la satisfacción y calidad de atención en los pacientes usuarios del SIS en el hospital Sergio Bernales, en la institución no se contaba con fuentes de investigación que apoyaran o sustenten la duda suscitada.

1.4.2. Limitantes Temporal:

El estudio de investigación tendrá una duración estipulada por la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que tienen Seguro Integral de Salud que serán cumplidas durante el mes de abril hasta diciembre del 2020.

1.4.3. Limitantes Espacial:

La investigación se realizó en el Hospital Nacional Sergio Bernales ubicado en la Av. Tupac Amaru N° 8000 P.j. Collique (Km. 14.5 de la carretera Lima – Canta) en el distrito de Comas, Lima, Perú.

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes:

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional:

Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres y Duran. MÉXICO (2020) abordaron el tema sobre percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Tuvo como objetivo identificar las percepciones sobre la calidad de la atención de enfermería desde la perspectiva de las personas que se encuentran admitidas en un hospital del sector público. El trabajo en mención es descriptivo, transversal, la muestra estaba conformada por 90 pacientes mayores de 18 años identificados por muestreo de conveniencia, se aplicó un instrumento el SERVQHOS-E con un alfa de Cronbach de 0,87. Se obtuvieron resultados con respecto a la calidad de atención de enfermería con una media de 1,97 puntos (DE = 0,626) de satisfacción general. La mayor parte de los pacientes evaluados informaron estar satisfechos (67,8%) con respecto a los cuidados de enfermería, seguidos de una fuerte satisfacción (18,9%). Se concluye que, en general, más de la mitad de los participantes de este estudio considero de buena calidad la atención de enfermería. (6)

Vizcaino, Vizcaíno-Marín y Fregoso. MÉXICO, (2018), abordaron el **Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco.** Su finalidad fue determinar mediante el desempeño del personal médico los niveles de satisfacción en pacientes que concurren a la emergencia del hospital público en el estado de Jalisco. El estudio fue descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, según el modelo SERVICE PERFORMANCE; la aplicación de las encuestas se efectuó en un Hospital de Zapopan Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes que incluía las atenciones de emergencia en los horarios diurnos, tarde y noche durante una semana en el mes de abril de 2017, utilizando los cuestionarios en base a la escala de Likert con la intención de obtener la satisfacción del servicio en el aspecto tangibilidad, empatía, seguridad,

seguridad, Fiabilidad y capacidad de respuesta. Se obtuvo como resultado que las pacientes mujeres recibieron un mejor trato y orientación del servicio por personal médico y de enfermería, a diferencia del género masculino, Los pacientes que fueron atendidos en el turno tarde apreciaron una mayor rapidez a la hora de la atención; con respecto a la facilidad o rapidez a la hora de los tramites de ingreso a urgencias fue considerado con mayor expectativa aquellos que se atendieron en el turno de la mañana, además consideraron que no había diferencia alguna en los tramites de egreso considerando que en ambos turnos (diurno o tarde) eran fáciles a la hora de su ejecución. Por lo tanto, se concluyó que las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio dependen del desempeño brindado por todo el personal médico de la institución, un hallazgo que permite la toma de decisiones por parte de los gerentes con la finalidad de asegurar la calidad de la atención. (7)

Maggy, W. Ecuador, (2018), en su tesis para obtener el grado de magister en gerencia de salud titulado Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Su finalidad fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, así como la calidad brindada en los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro. La muestra incluye 357 padres u apoderados de 357 niños. El diseño del estudio fue un análisis transversal, y los datos se recolectaron en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Los resultados se obtuvieron solo en los aspectos de insatisfacción de una parte de los usuarios. Se utilizó los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General El Milagro se evaluó tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; Si bien la capacidad de respuesta se considera parcialmente satisfecha, las expectativas y percepciones tienen calificaciones bajas. Se concluye que este servicio no garantiza la total seguridad de los pacientes y que no se dispone de atención con calidez. (8)

Bergoña T. ESPAÑA, (2017) en el estudio “Calidad de atención de pacientes que fallecen en cuidados intensivos” - 2017 Universidad de Navarra Su objetivo fue identificar indicadores de cambio asociados a la

práctica clínica con mejora en el manejo de los enfermos terminales, fue un estudio descriptivo retrospectivo, cuya muestra estuvo constituida por un familiar directo del paciente o a última persona registrada. Se entrevistó 658 personas sobre la base de cuestionarios proporcionados previamente, y del análisis de 89 casos seleccionados se concluyó: El método de evaluación de la calidad de la atención a las personas mayores es viable para una unidad de cuidados intensivos singular, que permite el diseño de planes específicos y a medida que se avanza su mejora progresiva. (9)

Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres. MÉXICO, (2016) en la investigación “Evaluación de los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo” México - 2016 Tiene 'el objetivo de identificar y evaluar factores relacionados con la calidad de la atención en las consultas ambulatorias hospitalarias, y para ello utilizaron métodos cuantitativos, descriptivo y un diseño no experimental, correlacional. Se aplicó dos instrumentos de opinión de 936 pacientes encuestados elegidos aleatoriamente entre las personas que fueron atendidas en consulta externa, se evaluó la percepción sobre calidad de atención mediante la escala Likert, utilizando regresión logística no condicional para el análisis estadístico. Llegaron a la conclusión de que la calidad de la atención se calificó como buena en la mayoría del 75% de los encuestados, enfatizando que existe la necesidad de mejorar el tiempo en la atención, y el control administrativo de documentos, atención en farmacia, orientación a los pacientes, estos últimos alcanzan un 48% de percepción como deficientes”. (10)

Ramírez V. MÉXICO, (2016) en su tesis de maestría “Percepción de la calidad de la atención de los servicios clínicos del hospital central de México: una perspectiva de los usuarios” tuvo como objetivo conocer que es lo que opinan los usuarios con respecto al nivel de atención que recibieron los pacientes en el hospital central de Durango, se utilizó para ello un instrumento para recolectar datos con escala de Likert, se empleó el método

cuantitativo, el autor concluye que el 81.2% de los encuestados da por buena la atención, del mismo modo indicaron que el buen trato alcanza un 23%, la mejora personal un 28%, los procesos de atención 85%, todos refieren un nivel bueno, cabe resaltar que también existe un porcentaje de consideración(30%) que indica que la atención no es adecuada. (11)

Banegas Cardero J. VENEZUELA, (2014) en sus tesis **“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales”** tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencia del centro diagnóstico integral arales, Se realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales” del barrio popular de "Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, Como medida de resumen se empleó el porcentaje para las variables cualitativas. Existió un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención. (11.1)

Bustamante P, Avendano D, Camacho B, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M, et al. ESPAÑA, (2013) en su tesis **“Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de Urgencias Hospitalario y sus factores asociados”**. **Emergencias**. Tenía como objetivo conocer el grado de satisfacción global de los usuarios de un servicio de urgencias hospitalario (SUH) y analizar los factores que podían haber influido en la percepción de dicho grado de satisfacción. Método: Estudio de cohortes prospectivo basado en una encuesta a un grupo de pacientes menores de 65 años dados de alta desde el SUH durante marzo del 2011. Variable dependiente: "En términos de satisfacción, se registraron edad, sexo, día de la semana y nivel de triaje. La encuesta incluía la valoración del tiempo de espera; si era la primera vez que acudía al SUH; si se le había atendido con respeto y dignidad; si fue informado suficientemente; el trato del personal

(administrativo, enfermería y médico); la información recibida de administrativos, enfermeros y médicos; y la limpieza, temperatura ambiente, luz y ruido del SUH. Se efectuó un análisis de regresión logística multinomial con las variables significativas.

Resultados: Se encuestaron 373 pacientes: 158 (42,4%) contestaron que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, 187 (50,1%) satisfactoria y 28 (7,5%) no satisfactoria. Conclusiones: En la población estudiada, el grado de satisfacción con la atención en urgencias, que suele ser elevado, está condicionado mayormente por la percepción del tiempo de espera, el trato médico recibido y un trato respetuoso. (11.2)

Guzmán, J. y Vargas, J. MEXICO, (2013) en su tesis **“Modelo “Plural – Integral” de Atención Primaria a La Salud Enfocado a la Satisfacción del Usuario”** tiene como finalidad proponer la implementación de un modelo de atención primaria a la salud en México enfocada a la satisfacción del usuario que agilice el ingreso de las personas a estos servicios y garantice su satisfacción. Se utilizó una revisión de análisis críticos de bibliografía sobre el tema para mejorar la propuesta. (11.3)

1.1.2 Antecedentes Nacionales:

Mendoza, Placencia. (2020) en su trabajo **Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global** El objetivo de este estudio fue comparar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención en el servicio de oftalmología de un hospital de clase II entre el 2014 y el 2018, se realizó un estudio observacional, transversal y analítico. Se revisó una muestra de 678 pacientes y se utilizaron dos herramientas: SERVQUAL que indica satisfacción en cinco dimensiones de la calidad, y SERVQHOS, que mide la satisfacción con la calidad global del servicio recibido. RESULTADOS OBTENIDOS: En 2014, la población (n = 346) encuestada por SERVQUAL mostró un nivel de “satisfacción” con la calidad de la atención brindada, destacando el aspecto de seguridad; Pero en 2018, la población del estudio

(n = 332) mostró una disminución en la satisfacción en todas las dimensiones. Concluyó que en 2014, los pacientes mostraron un nivel de 'satisfecho' con la calidad de la atención en comparación con 2018 como 'ligeramente insatisfechos' y, en la escala de calidad general estaban satisfechos expresando interés en la atención médica y el respeto por el paciente. (12)

Febres y Mercado. (2020) en su trabajo Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, HUANCAYO – PERÚ tuvo como finalidad establecer la satisfacción de la calidad del servicio de consultorios externos del servicio de medicina interna del hospital DANIEL ALCIDES CARRION del departamento de JUNIN entre los meses de julio a noviembre de 2016) con una muestra constituida por 292 pacientes. La calidad del servicio se midió en función al grado de satisfacción de los usuarios para ello se empleó el cuestionario estandarizado SERVQUAL como resultado se pudo obtener que el 57% de la muestra eran mujeres, y el rango promedio de edades bordeaban los 36 a 45 años. Del mismo modo el 36% de los entrevistados habían concluido la secundaria y 63% eran pacientes con más de 2 visitas al establecimiento de salud considerados continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de un 60,3%. Los valores que destacaron fundamentalmente fueron en las dimensiones de seguridad y empatía con 86.8% y 80.3% respectivamente. Los índices de insatisfacción estuvieron básicamente relacionados con la evaluación de las dimensiones de aspectos tangibles y capacidad de respuesta con 57.1% y 55.5% respectivamente. Los autores llegan a la conclusión de que se debe de implementar estrategias que ayuden a mejorar los servicios de atención, con la finalidad de brindar una atención oportuna y calidad para los usuarios. (13)

Hernández, Rojas, Prado y Bendezú. (2019) en su trabajo Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados La finalidad de los autores fue

determinar la satisfacción con la atención en salud que reciben los pacientes adultos peruanos en los establecimientos de salud y a su vez determinar los factores que se asocian a esta.) Fue un estudio analítico de corte transversal para su desarrollo se empleó datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018. La satisfacción con la atención en salud recibida fue calificada como: muy mala, mala, buena, y muy buena. Para poder precisar los factores que se asociaron a la satisfacción con la atención recibida se empleó un modelo logístico ordinal generalizado. En los resultados obtenidos a nivel nacional los usuarios reportaron una satisfacción con el servicio recibido en el rango de “bueno a muy bueno” con un 74.3%. El mayor porcentaje de insatisfacción con la atención recibida estuvo asociado con aquellos que padecían enfermedades crónicas, no eran español hablantes o vivían en poblaciones mayores a 2000 personas. Se llegó a la conclusión que 3 de 4 usuarios calificaron como buena o muy buena la atención recibida en los nosocomios del MINSA. Como en todo estudio existió pequeños grupos poblacionales que se manifestaban insatisfechos con la atención recibida, alcanzar la mejora de la satisfacción de estos usuarios sería un buen indicador para el MINSA que es uno de los más grandes estamentos prestadores de salud en el Perú. (5)

Calderón, R. (2018) en su tesis de maestría “satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna” tenía el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por el servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad de Tacna, el tipo de estudio empleado es de abordaje cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, transversal, conto con una muestra de 227 pacientes, quienes recibieron un cuestionario de satisfacción de la calidad (SERVQUAL) y un cuestionario de calidad de la atención de propia autoría, con un alto grado de validez y confiabilidad. Los resultados arrojaron un nivel de satisfacción global del 97,5%, siendo las de mayor valoración las de seguridad (82,9%) y el de aspectos tangibles (80,9%); Además, el 71,6% calificó la calidad como muy

buena y la dimensión mejor calificada fue el medio ambiente u entorno (80,2%). Conclusiones: Muestra claramente que la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad de la atención del servicio de laboratorio clínico y sus diversos aspectos (dimensiones)". (14)

Piedra y Lipa. (2018) en su trabajo Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte Su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente al recibir atención en el tópico de medicina del servicio de urgencias del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima. El estudio en mención se desarrolló el año 2017, es un estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. El tamaño de la muestra fue dado con una precisión del 9% y un intervalo de confianza del 95%. El cuestionario Servqual se aplicó al final del tratamiento en el tópico de medicina. El análisis incluyó estadística descriptiva, validez del cuestionario, confiabilidad global, correlación, análisis de varianza y análisis de regresión. Los resultados obtenidos son los siguientes: 124 encuestas, 53,2% de las encuestadas fueron mujeres; El 40,3% de los encuestados tiene entre 36 y 64 años; y el 62,9% tenía educación secundaria o superior. El alfa de Cronbach del cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau b de Kendall fue de 0,68. El análisis de varianza y regresión lineal múltiple determinó que cinco factores (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos táctiles) influenciaron los niveles de satisfacción. La dimensión de empatía fue la más influyente (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente. Se concluye que existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las personas atendidas. Sin embargo, la empatía es el aspecto más influyente de la satisfacción del paciente. (15)

Francia, A. (2018) en su trabajo Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional Sergio

E. Bernal, estudio realizado con un diseño transversal, cuantitativo, no experimental; para la presente investigación se empleó la encuesta SERVQUAL modificada. En 2017 se revisó una cohorte de un promedio de 7500 visitas mensuales al departamento ambulatorio de HNSEB, con una muestra aleatoria representativa de 366 encuestas obtenidas. Los resultados mostraron que el 60,9% fueron pacientes mujeres, el 61,7% tenían entre 24 y 54 años y el 74% había terminado la educación secundaria. La tasa global de insatisfacción en las consultas externas se observó en un 74,4% de personas encuestadas. La dimensión con mayor grado de insatisfacción es la de aspectos tangibles (81,3%), mientras que capacidad de respuesta es el aspecto con menor grado de insatisfacción (68,7%). Según los Servicios de atención evaluados, pediatría (77,3%) y geriatría (77,0%) tuvieron los niveles más altos de insatisfacción. Finalmente, el departamento de odontología (59,6%) obtuvo el nivel más bajo de insatisfacción. Se concluye que, con el nivel general de insatisfacción, la calidad de la atención se encontraba en la categoría de "necesidad de mejorar". En el aspecto tangible, el mayor descontento fue con respecto al horario y orden de llegada. Por otro lado, en el aspecto capacidad de respuesta cuenta con una mínima insatisfacción, esto responde a las preocupaciones de privacidad durante la consulta y la confianza inspirada por el médico. (16)

Siaden Q. (2016) en su tesis de maestría “Gestión institucional y calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho Su objetivo es evaluar la calidad de la atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho, el tipo de trabajo es un estudio de datos cuantitativos, descriptiva correlacional, transversal muestra probabilística aleatoria simple, que concluye que los usuarios de los servicios de salud creen que reciben una buena atención. Estos resultados se utilizarán para mantener la calidad de la atención brindada y para mejorar las áreas donde se han descubierto “errores”. (17)

Arroyo Castañeda, Jenny (2014) en su tesis “**Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios de Consulta Externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca - Huancayo en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre Del 2014**”. Tenía como objetivo identificar cual es la percepción de la calidad de la atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca, el enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, el nivel de estudio es prospectivo, descriptivo simple, se trabajó con una muestra censal compuesta por 50 usuarios del puesto de salud de Huacrapuquio. El resultado que se obtuvo fue que la calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangibles, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía (18).

Caycho Martínez, Juan (2012) en sus tesis “**Caracterización de los Usuarios del Servicio de Salud del Hospital Regional de Ayacucho, 2009**” tenía como objetivo identificar mediante el Análisis Cluster No Jerárquico de K-Medias, las agrupaciones de usuarios de los servicios de salud del Hospital Regional de Ayacucho, según sus distintas percepciones de atención en los servicios de salud que se le brinda como también sus características demográficas, empleando un Muestro por Cuotas No Probabilística de 410 personas encuestadas. Se llega a la conclusión de identificar tres grupos donde la variable Edad y Calificación de los servicios recibidos son las que aportan mayor variabilidad formando los grupos: Grupo Adulto Mayor que expresan una calificación de bastante satisfecho; Grupo Adulto manifiestan que están de regular a bastante satisfechos; Grupo Joven Adulto manifiestan estar poco a regularmente satisfechos con los servicios que brinda el Hospital Regional de Ayacucho. (19)

MINSA en 2016, se presentó el informe de la encuesta sobre “Satisfacción aplicada a usuarios externos del Hospital Sergio E. Bernales, aplicando para ello la encuesta Servqual”, el objetivo del estudio fue medir la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la mejora continua de la calidad de la

atención médica intramural por medio de un método estandarizado aplicado periódicamente a pacientes ambulatorios, de emergencia y hospitalización, se muestreo 414 pacientes usuarios de servicio de consulta externa, 410 pacientes usuarios de los servicios de emergencia y 115 usuarios del servicio de hospitalización, se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en establecimientos de salud y servicios de apoyo médico (SAM) se concluyó que el nivel de insatisfacción fue del 65,5% en comparación con el 34,5% que manifestó estar satisfecho con la atención. Las dimensiones que muestran una tasa de satisfacción relativa está relacionado con la seguridad con un 37,6%, seguida de empatía con un 36,5% ". (20)

2.2.1. Calidad de servicio

a) Definición:

Definir Calidad de servicio ha sido desde su concepción un reto de gran dificultad por lo que debemos de recurrir a diversas maneras de hacerlo entre las cuales recurrimos a las fuentes históricas de las cuales se tienen las siguientes:

Cronin Jr, (1992) citado por Huerta Medina, (2015), indica que "La calidad de servicio se define como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, podríamos decir que la calidad se describe como una forma de actitud, que está vinculada pero que no es igual a la satisfacción, para Cronin Jr. Ésta sería el resultado de la comparación de las expectativas con el desempeño". Parasuraman, (1993) citado por Vía Puente (2017), plantea que "La calidad de servicio puede conceptuarse como la diferencia del servicio que se espera y finalmente el que se recibe, resalta el problema de la no existencia o vacíos dentro de una atención, por lo que la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Es por ello que podemos indicar que las percepciones de los clientes son las creencias que tienen acerca del servicio recibido". Para Redhead García, (2015) que cita a Grönros (1994, pág. 3) plantea que el concepto de calidad de servicio en un entorno de salud es muy

difícil y complicado de definir. Sin embargo, Wan, lo define como “la diferencia entre el servicio previsto o lo que se espera y el percibido o el que se recibió”, además nos indica que la calidad se divide en 2 tipos: calidad técnica (precisión, profesionalismo) y competencia del personal (habilidades en el campo clínico y calidad funcional: limpieza, actitud del personal, pulcritud de las instalaciones) (21).

b) Características:

Para Ramos, 2004, es muy importante indicar las características que esta variable tiene dentro del área de salud, valorando la disposición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la atención de salud de buena calidad se representa por lo siguiente:

- ✓ Gran capacidad competitiva de los profesionales.
- ✓ Adecuado y uso racional de los recursos.
- ✓ Garantizar el más mínimo riesgo para los clientes o pacientes.
- ✓ Asegurar un efecto favorable sobre la Salud de los pacientes.

Cuando uno ambiciona ofrecer un servicio de alta calidad sanitaria, se debe reunir mínimamente las siguientes características: tener eficacia, ser eficiente, ser muy seguro, cumplir con las demandas de los clientes, contar con disponibilidad, ser muy accesible, poseer una estabilidad (continuidad) temporal y espacial, siendo estas condiciones fundamentales y que deben de acompañar a una organización responsable que cuente con elementos tangibles de calidad, con factor humano altamente competente en lo operacional y relacional, que se encuentre identificado y muy complacido con su trabajo para que su única meta sea la de satisfacer las necesidades de los pacientes. Varo, (1995).

c) Teorías:

Muchos autores han brindado su punto de vista y han establecido sus propias teorías acerca de calidad de servicio, es por ello por lo que se detalla alguna de ellas para luego mencionar las dimensiones de esta variable. Debe indicarse además que tanto una teoría no pueda ser catalogada como falsa o errónea, ella continuará inmutable con el pasar del tiempo.

• **Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon**, esta teoría se concentra en ofrecer al cliente o usuario lo que realmente quiere comprar. Basado en esta concepción Albrecht expone siete puntos que miden la calidad de servicio:

1. Capacidad de respuesta,
2. Atención,
3. Comunicación espontánea, clara y oportuna,
4. Facilidad para quitar las dudas,
5. Cortesía en el cuidado y en el manejo de las personas,
6. Confiabilidad manifiesta en ellos,
7. Entendimiento en las necesidades y perspectivas del paciente (Albrecht, 1983).

Podríamos sintetizar esta teoría en un “triángulo del servicio” que comprende un sistema idóneo: Personal propenso al servicio, un plan de servicio que tiene como fin la satisfacción de las necesidades y como piedra fundamental está el paciente.

• **Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver**. Para esta teoría Oliver realizó una investigación empírica sobre calidad percibida y satisfacción del consumidor, donde pudo comprobar en muchas ocasiones que lo que esperan los clientes (expectativas) funciona como predictor de lo que el cliente valoraría en el servicio recibido. Entonces podríamos decir que, la satisfacción

del usuario es el resultado de lo recibido en función a lo esperado por el cliente (Oliver, 1980).

• **Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml** en esta teoría encontramos que existe 5 brechas que se dividen en dos grupos: brechas del cliente y brechas de la empresa o suministrador del servicio; la brecha de los clientes es lo que espera el cliente sobre los servicios, basado en experiencias pasadas y la percepción del servicio que se tiene una vez concluido el servicio. La brecha de la empresa se subdivide en 4 fracciones:

1. No saber qué es lo que el cliente desea.
2. No elegir ni el diseño ni estándares del servicio adecuado.
3. No brindar el servicio con los estándares del servicio ya identificados por la empresa.
4. No equiparar el desempeño del servicio con las promesas realizadas previamente (Valarie A. Zeithaml, 2001).

En función a la teoría de las brechas o gaps Parasuraman, Zeithaml y Berry definieron el Modelo Servqual, el cual tiene como meta cuantificar la calidad de servicio. Este instrumento nos va a permitir cuantificar la expectativa y la percepción de un cliente sirviéndose de los comentarios realizados por los clientes dentro de una investigación. En un principio se estableció 10 determinantes de la calidad de servicio, luego se pudo determinar que las 10 dimensiones no son necesariamente independientes una de las otras así que realizo estudios estadísticos que permitió encontrar correlación entre las dimensiones iniciales lo que permitió reducir a 5 dimensiones: empatía o confianza, fiabilidad, seguridad o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía y elementos de tangibilidad.

La expectativa funciona como predictor de la valoración del cliente sobre el servicio recibido. Oliver – 1980 en Brechas o Gaps Identifica los vacíos que existen en el servicio hacia el cliente y los vacíos que existen cuando la

empresa da un servicio Valarie A. – 2001 Fuente: Albrecht, (1983), Oliver, (1980), Valarie A, (2001). Esta última teoría fue la base para la creación del Modelo Servqual, el cual permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada dimensión del servicio evaluado. La diferencia entre percepción y expectativas indica los déficits de calidad de atención cuando la puntuación de expectativas supera a la de percepción (Valarie A. Zeithaml, 1992). Cronin y Taylor (1992), por medio de un estudio realizado a ocho empresas de servicios, propusieron el nuevo modelo SERVPERF basado sólo en la percepción que tienen los usuarios acerca del rendimiento del servicio, es decir examinan las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Este modelo emplea los 22 puntos identificados por el modelo SERVQUAL, simplificando el método de medición de la calidad de servicio (Cansío Celia, 2019).

d) Dimensiones

Valarie A. Zeithaml, (1992) citado por Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015) plantea que la teoría de las Brechas proporciona un instrumento para medir la satisfacción percibida de usuario externo de salud; herramienta que consta de 22 ítems que se concretan en 5 dimensiones que se pueden percibir en un servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

FIABILIDAD	Habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Parasuraman)	Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. Atención médica en el horario programado. Respeto del orden de llegada para la atención. Disponibilidad de la historia clínica para la atención. Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Buena voluntad de ayudar y brindar un servicio rápido. (Parasuraman)	Celeridad de la atención. Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico. Tiempo de espera para la atención en las sesiones de terapia. Resolución de problemas o dificultades.
SEGURIDAD	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. (Parasuraman)	Respeto a la privacidad en la atención. Minuciosidad en el examen médico. Tiempo adecuado en las sesiones de terapia. Confianza transmitida por el médico u otro profesional.

EMPATÍA	Capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. (Parasuraman)	Trato por parte del médico. Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico. Claridad en la Información transmitida por el médico. Trato por parte del personal no médico. Interés en solucionar el problema de salud por parte del personal de salud
ELEMENTOS TANGIBLES	Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. (Parasuraman)	Señalización. Presentación del personal. Disponibilidad de equipos y materiales para la atención. Limpieza y comodidad de las instalaciones.

Por otro lado, “el proceso de cuantificar la calidad del servicio incluye de acuerdo con sus cualidades distintas dimensiones de valoración las cuales permiten establecer un juicio general de ella. Estas dimensiones son elementos de contrastación que emplean las personas para evaluar los distintos objetos” (Bou, 1997, pág. 251).

El plantear dimensiones o cualidades distintas permitió a muchos autores a estratificar el concepto de Calidad de servicio, aquellas fueron descritas a partir de cualidades o características que estos notaron. Otro modelo de calidad de atención medica es el de Donabedian, que establece las siguientes dimensiones (Donabedian, 1966).

1. Estructura. - Se evalúa la cantidad y calidad de personal, equipos e instrumentos, instalaciones físicas, normas, procedimientos y sistemas de información.
2. Proceso. - En este punto se evalúa acción del personal y de los pacientes, precisión, oportunidad, proceso de comunicación y ampliación de procedimiento.
3. Resultados. - Se evalúa cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de salud del paciente, conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio, satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

También se tiene el modelo de calidad de servicio de Grönrrros, el cual explica la calidad de servicio percibida a través de las experiencias de la dimensión de la calidad, estas experiencias las divide y define como (Grönrrros, 1994). 1. Calidad Técnica. - referido al soporte físico, medios materiales, organización interna, dimensión de lo “qué” el consumidor recibe. 2. Calidad Funcional. - se define como la forma en que es tratado el consumidor, dimensión del “cómo” el consumidor lo recibe. 3. Imagen Corporativa. - esta representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta.

2.2.2. Satisfacción del usuario

a) Definición:

Actualmente lograr la satisfacción del usuario es una de las metas más deseadas por toda organización o institución, por ello en ocasiones cumple la función de indicador de medición, por lo tanto, para entender más de la satisfacción del usuario, se revisarán algunas definiciones.

La satisfacción se define en términos de cumplimiento del paciente, es decir es un servicio de atención de salud en un nivel placentero, es decir el paciente sintió que se cumplió con lo consumido en todos los puntos de contacto (Andaleeb, 2007).

La satisfacción también se define como “lo que representa de la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo” (Massip Pérez, 2008).

También se define la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, cómo percibe el paciente el contacto con todos los agentes que participan en esta atención, es decir en términos de calidad de atención percibida, se indica que esta percepción tiene un impacto alto en la satisfacción general del paciente, es decir, tiene mayor efecto positivo cuando la accesibilidad, la asequibilidad, prontitud en la atención y profesionalismo están alineados al momento de dar una atención (Kaushal, 2016) Después de analizar estas definiciones, se puede decir que la satisfacción del usuario es el sentir después de una experiencia dentro de un servicio, es decir es la representación del cumplimiento de las expectativas que este cliente tiene.

b) Teorías:

Distintos autores han dado sus puntos de vista y manifestaron sus propias teorías sobre satisfacción del usuario.

- **Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston.**

Estos autores nos validan de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y crecimiento, lo que hacen es proponer un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: **factores higiénicos** (aquellos esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al clientes, **factores de crecimiento** (cuya ejecución dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción), **factores de doble umbral** (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente).

Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión (Millán, 1998).

- **Teoría de Paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant.**

Esta teoría determina los factores explicativos de la satisfacción, la satisfacción del consumidor relacionada con el nivel y experiencias de desconfirmación, relacionándose esta desconfirmación con el nivel de expectativas de la persona en cuestión. El nivel de satisfacción del cliente está influido por alguna experiencia previa y es ahí donde nace la expectativa del cliente ya que puede comparar lo vivido actualmente con lo anterior (Suprenant, 1982).

- **Teorías de Satisfacción del usuario - Teoría Orientación.**

Esta teoría sostiene que existen 3 factores que influyen para la satisfacción: Factores Higiénicos, factores de crecimiento y factores de doble umbral Silvestro y Johnston – 1990 Paradigma de la Desconfirmación Orientada a determinar los factores de la satisfacción. Sólo se experimentaría satisfacción

cuando se produce desconfirmación negativa Churchill y Surprenant, – 1982
Fuente: Millan, (1998), Suprenant, (1982) Elaboración propia.

c) Características:

Las características de la satisfacción del usuario se pueden resumir en tres aspectos (Kaushal, 2016).

✓ Organizativos: relacionado al tiempo que se espera y los ambientes institucionales.

✓ Atención brindada y su consecuencia en el estado de salud del cliente.

✓ Trato brindado durante la atención por parte del personal de la institución prestadora.

Por otro lado, la satisfacción del usuario se caracteriza por: la estructura física que percibe, instalaciones del servicio (espacios amplios y comfortable, la luz, el mobiliario, el ruido de ambiente, la limpieza), además también considera la calidad y la calidez con que le ofrecen el servicio, la eficiencia y eficacia que él percibe y la oportunidad con que fue tratado (Rivas, 2016).

d) Dimensiones:

Existen distintas dimensiones para la satisfacción.

1. Comunicación:

La comunicación es una herramienta maravillosa que permite mejorar las relaciones interpersonales, entre los colaboradores de la institución y los pacientes; en muchas oportunidades la falta de comunicación genera descoordinación y alteración de la información, es importante para la satisfacción del usuario brindar una comunicación asertiva y oportuna pues mediante estas se identificara los males que padecen (Jimenez T, 2006).

2. Actitudes profesionales:

Muchas personas siguen creyendo que el profesionalismo es solo obtener un título técnico o universitario, pero la verdad es que están equivocados pues el profesionalismo es una actitud personal que se centran en políticas, buenas acciones, valores morales, y sobre todo en la humildad, aunque en la actualidad encontramos un gran porcentaje de profesionales mediocres, sin valores, personas que pierden la humildad con el simple hecho de ser contratado por una entidad y ganar un poco más de lo que el mercado ofrece o porque simplemente apostaron por sus habilidades y destreza.(Jiménez T, 2006).

3. Competencia técnica:

La competencia técnica se refiere básicamente a la competitividad profesional de los colaboradores a las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos que estos poseen cada uno, características que pueden ser aprovechadas satisfactoriamente por los usuarios y valorada por la institución (Jiménez T, 2006).

4. Clima de confianza:

Obtener la confianza de un usuario es muy complicado, pero no es imposible, para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación activa y reciproca que se debe desarrollar, pues mediante este se identificara las necesidades, interés y preocupaciones del paciente y si se consiguió la confianza es posible crear y entablar relaciones interpersonales duraderas (Jiménez T, 2006)

5. Percepción del paciente de su individualidad.

La percepción que tiene el paciente sobre el servicio recibido se centra en su mayoría en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual, es así como los colaboradores

mientras realizan sus actividades deben mostrar actitudes positivas que agraden al usuario y se sientan satisfechos con la atención (Jiménez T, 2006).

Luego de revisar las definiciones, características, dimensiones y teorías de los distintos autores es necesario definir que para la variable de calidad de servicio se utilizaran las dimensiones de Cronin Jr y Taylor quienes utilizaron las mismas dimensiones del modelo Servqual de Parasuraman, sin embargo en su estudio: "SERVPERF versus SERVQUAL: Conciliación de la Medición de la Calidad del Servicio Basada en el Desempeño y Percepción-Expectativas" demuestra que la calidad se mide después de haber tenido la experiencia en una atención para poder obtener una escala de calificación más real, a este modelo lo llamaron Servperf (Cronin Jr, 1994).

2.2.3. Evaluación de la Satisfacción

Existen diferentes enfoques para valorar la satisfacción de los usuarios de servicios, entre ellos podemos mencionar.

- **Indicadores positivos y negativos.**

Otra clasificación de los indicadores de resultados es la que los va a dividir según el análisis o la respuesta a que den lugar los expertos. Así se consideran: **Indicador positivo**, es aquel que se vincula a un suceso grato que era esperado. Por ejemplo, el número de endoscopias trimestrales ejecutadas en el servicio de gastroenterología de un hospital "X" el cual se puede considerar positivo ya que alcanzo y sobre paso tasas establecidas, además de ser se asociados a un buen trato, trato de calidad en la atención. **Indicador negativo**, aquel vinculado a un evento catalogado como no deseable, según el estado del conocimiento científico. Por ejemplo, Las tasas de mortalidad por complicaciones gineco obstétricas asociados a atonía uterina, por lo general son indicadores negativos.

a) Enfoque cognitivo

Coherente con la valoración de ciertos componentes tales como; los atributos del servicio, confirmación de expectativas y juicios de inquietud, es decir relacionados con el procesamiento consciente de la información, en concordancia con determinados marcos de referencia o comparación. El ser humano es considerado a partir de sus facultades para procesar información y valorar atributos funcionales.

Se asume entonces que la satisfacción resultaría a partir del procesamiento cognitivo de la información.

a.1) Principales planteamientos del enfoque cognitivo.

- **Paradigma de la disconfirmación de expectativa.**

Modelo planteado por Richard Oliver, evalúa la satisfacción como resultado de comparar el resultado obtenido y lo que se esperaba, lo cual le permitió calificar como disconfirmación positiva si el resultado obtenido está por encima de lo esperado y disconfirmación negativa si ocurre lo opuesto.

- **Paradigma del nivel de comparación.**

Planteado por LaTour y Peat, hallaron tres determinantes para comparar y para determinar la satisfacción.

-Expectativas basadas en experiencias anteriores.

-Expectativas inductivas por el entorno.

-Experiencias referidas por otros clientes.

- **Teoría de la equidad**

Planteada por Homans, se relaciona al grado de equidad entre lo que se “percibe haber recibido respecto a los demás”.

La satisfacción está vinculado a la comparación costo – beneficio, los usuarios se sienten tratados en equitatividad si el costo no es mayor al beneficio.

- **Teoría de la discrepancia del valor percibido.**

Este planteamiento afirma que la satisfacción es una respuesta emocional de origen cognitivo. Las percepciones son comparadas respecto a su valor.

- **Teoría de la atribución casual**

La satisfacción depende de la valoración de errores y virtudes de los productos y servicios.

b) Enfoque Afectivo

Referido a una serie de fenómenos mentales que se relaciona con sentimientos subjetivos, los cuales se asocian a emociones y estado de ánimo. El ser humano es percibido como un ser que busca y experimente emociones.

Bagozzi et al Citado por Andreu define afecto como “expresión que abarca un conjunto de procesos mentales específicos incluyendo emociones, estados de ánimos y posiblemente actitudes.

Comprender las respuestas afectivas de los usuarios es esencial para analizar la satisfacción.

Al recibir una atención surgen ciertos eventos que ocasionan emociones de diferentes grados de intensidad en el receptor de la atención, puede ser a consecuencia de su interacción con la persona que brinda el servicio y/o de su vinculación con los factores ambientales, y todos estos sentimientos (emociones) experimentales inducen en la satisfacción del cliente, y de forma personal en su apreciación del servicio.

Incorporar los aspectos afectivos dentro de la definición de satisfacción cobra realce a consecuencia de su naturaleza experiencial, por consiguiente, entender las respuestas afectivas es primordial a la hora evaluar la satisfacción.

b.1.) Afectos positivos

Esquematiza la dimensión de emocionalidad placentera. “Refleja el punto hasta el cual una persona que se siente entusiasta, activa, alerta, con alegría y participación gratificante. Un elevado afecto positivo indica satisfacción. Efecto directo de situaciones de buen trato (Watson, Clark & Tellegen).

- 1) Interés.
- 2) Entusiasmo.
- 3) Energía
- 4) Orgullo
- 5) Inspiración
- 6) Estímulo
- 7) Decisión
- 8) Atención
- 9) Actividad
- 10) Alerta

b.2) Afecto negativo

Esquematiza la dimensión de emocionalidad displacentera. “Refleja una dimensión general de distrés subjetivo y participación desagradable, que incluye una variedad de estados emocionales aversivos como disgustos, ira, culpa, miedo y nerviosismo”.

Un elevado afecto indica insatisfacción. Tanto la evaluación de los factores cognitivos como de los factores contribuyen a la determinación de la satisfacción. Ambos factores suponen aspectos subjetivos susceptibles de variación en cada transacción. La respuesta cognitiva puede preceder a la respuesta afectiva y viceversa.

La escala de afectos positivos y negativos (Positive and Negative Affect Schedule, PANAS) de Watson, Clark y Tellegen es uno de los instrumentos que más se han utilizado y recomendado para la evaluación de las emociones. Esta escala está constituida por dos subescalas y cada subescala presenta 10 descriptores.

- 1) Irritabilidad
- 2) Tensión
- 3) Molestia
- 4) Temor
- 5) Vergüenza
- 6) Nerviosismo
- 7) Miedo
- 8) Susto
- 9) Culpabilidad
- 10) Hostilidad

2.2.4. Bases conceptuales

Concepto de los Principales problemas y retos en el ámbito de la salud:

“los retos y problemas son analizados en tres temas convergentes: los problemas de salud considerados fundamentales asociados a la gravedad, alta prevalencia, costos vinculados o impacto a largo plazo en la salud de la

población; los concluyentes del medio ambiente y la sociedad que no pueden ser controlados directamente o exclusivamente por el sector salud; y aquellos obstáculos que se originan por falta de preparación de muchos sistemas de salud para hacerle frente a los desafíos planteados por los problemas de salud y sus determinantes, en particular las diferencias generalizadas y prevalentes”.

Información completa, oportuna y entendida por el usuario

La información clínica que se brinda al paciente, usuario o cliente de una institución de salud puede aportar al mejor desarrollo del proceso de atención, mejorando la relación entre el personal asistencial y aquél que recibe la atención y, por tanto, influenciar en la calidad del servicio. La disposición jurídica define el acceso a la información clínica como parte de la *lex artis* que ha de cumplir todo profesional de salud y establece unas pautas mínimas de calidad. La información, que podría ser proporcionada al paciente (salvo excepciones recogidas por la norma), incluye la finalidad de la intervención, los posibles riesgos y su naturaleza.

Todo profesional de la salud que participa en el proceso asistencial tiene la responsabilidad de informar dentro de sus funciones y competencias, aun existiendo la figura del médico responsable, figura que no siempre es fácil de establecer. Igual y no menos importante es detenerse sobre el derecho del paciente a no ser informado, derecho limitado en casos como el interés de la salud del propio paciente, de terceros o de la colectividad.

Cumplir con estos mínimos requisitos supone, por una parte, un cambio en la manera de trabajar de los propios profesionales y, por otra parte, que los poderes públicos lleven a cabo las actuaciones necesarias para que, de manera efectiva, se trasladen a la práctica estos estándares de calidad en la información.

Solución del problema de salud del paciente

Cuando se habla de efectividad debemos inmediatamente diferenciarlo de eficacia ya que esta habla del impacto de un proceso determinado que tiene repercusión sobre la salud de las personas; es por ello que hablar de efectividad es indicar un alto nivel a la hora de brindar tests, procedimientos, brindar tratamientos y servicios, así mismo la capacidad para brindar atención al cliente entre personal médico e instituciones en un tiempo precoz. (22)

Los nosocomios referenciales del ministerio de salud del Perú dan atención a pacientes con enfermedades complejas. La atención basada en calidad incluye no solamente un buen trato, trato cálido y humanitario, sino que debe de brindarse haciendo uso de recursos materiales adecuados y contar con la capacidad de solucionar los problemas que se presenten. Lastimosamente la realidad de nuestro sistema de salud escapa de los estándares requeridos mínimamente, aunado a esto una serie de deficiencias en la capacidad para solucionar problemas asociados a la falta de métodos de ayudas diagnosticas (exámenes de laboratorio, imagenológicas, etc.), carencia de equipos, insuficiencia de material biomédico y médico. Es intolerable que una institución hospitalaria de gran nivel no tenga estudios imagenológicos (RMN, TACs o angiografías), exámenes de medicina nuclear, exámenes inmunohistoquímicos, etc. Muchos autores como prestadores de salud manifiestan la serie de falencias con las que cuenta nuestro sistema de salud, para ello muchos se han basado en las evaluaciones de calidad de atención que fue realizado por la Contraloría General de la República por ejemplo la realizada en el año 2018 en nosocomios de referencia. Mucho de los autores proponen algunas estrategias de acción y se centran en la necesidad de abordar de manera inmediata las deficiencias como de las relacionadas a las de infraestructura y la capacidad resolutive para llegar a los diagnósticos y brindar tratamiento.

Provisión de medicamentos

Se puede definir como la capacidad que tienen las instituciones de salud de tener abastecido sus farmacias con la finalidad de completar el esquema evaluación, diagnóstico y tratamiento en salud. En Latinoamérica se pudo mejorar la deficiencia del acceso de las personas a la atención médica en las instituciones de salud, pero aún se continúa con deficiencias a la hora de brindar tratamiento farmacológico esenciales para las patologías más comunes diagnosticadas. El abastecimiento de manera gratuita y oportuna a los pacientes constituye un arma poderosa para promover un adecuado acceso y racional a las medicinas. En la región el estado es el que mayoritariamente da provisión de medicamentos y así mismo brinda medidas para su racionalización, aunque en muchas oportunidades es muy limitada. (22)

Seguro Integral de Salud (SIS).

Su origen se remonta al año 2002 bajo el nombre que aun lleva SEGURO INTEGRAL DE SALUD (SIS), siendo este un organismo Público perteneciente al ministerio de salud, contando con características jurídicas, económicas y administrativas. El SIS es resultado de la fusión del seguro escolar gratuito y el seguro materno infantil, cuyo objetivo era evitar duplicidades a la hora de la atención y por consiguiente un doble gasto para el estado, buscaba ser un subsidio más equitativo por lo que cambió su población objetivo. (La misión que plantea el SIS es de administrar fondos cuyo destino es financiar las prestaciones individualizadas de las personas carentes de recursos económicos. (Para esto el SIS creó una manera de identificar y clasificar a los posibles beneficiarios y los categorizó para después ser asignados y afiliados a un plan que se ajuste a sus características y así puedan acceder a los servicios de salud. Es por ello que podemos decir que el SIS es una estrategia de lucha contra la pobreza que permitiría luchar contra la pobreza hecho que permitiría reducir las barreras económicas de acceso a la salud de las personas pobres y extremadamente pobres.

Objetivos: El objetivo del SIS es preservar a la población que carece de un seguro de salud, dirigido a los sectores más vulnerables, esto quiere decir, personas pobres

o extremadamente pobres relacionado a la inequidad de tipo económico, cultural o geográfico. Los objetivos funcionales en el ámbito sectorial son:

- Edificar un sistema de aseguramiento público sostenible, que pueda auspiciar servicios de calidad capaces de mejorar la salud de las personas.
- Fomentar el acceso equitativo de las personas que carecen de seguros de salud a prestaciones de salud de calidad, priorizando a las personas vulnerables y en situación de pobreza y pobreza extrema.
- Aplicar políticas que promuevan la cultura de aseguramiento en la población.

El sistema de salud de Perú está conformado por 5 subsistemas.

a) El Ministerio de Salud (MINSA) que comprende al Seguro Integral de Salud (SIS) como un asegurador público con autonomía administrativa.

b) El Seguro Social en Salud – ESSALUD adscrito al Ministerio de Trabajo.

c) Las Sanidades de las Fuerzas Armadas (Marina, Aviación y Ejército) adscrita al Ministerio de Defensa.

d) La Sanidad de la Policía Nacional del Perú (PNP) adscrita al Ministerio del Interior.

e) Las instituciones del sector privado: entidades prestadoras de salud, aseguradoras privadas, clínicas y organizaciones de la sociedad civil (OSC).

(23)

2.3. Definición de términos

Accesibilidad: Conjunción de aspectos económicos, culturales, sociales, geográficos y de contexto. Además del derecho de las personas para percibir atención de salud, de la disponibilidad de las instituciones y de los medios para lograrlo. (24)

Afiliación: Son afiliados aquellas personas que tiene acceso a un sistema de salud, y corresponde al régimen subsidiado toda la población residente en el país en condición de pobreza o extrema pobreza. (24)

Asegurados: Se considera a los afiliados que tienen contrato de afiliación vigente en el período en estudio. No se incluye a las gestantes debido a que su permanencia en el sistema de seguro de salud es temporal (42 días posteriores al parto). (25)

Atenciones. Son las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del SIS en establecimientos de salud y mediante los equipos itinerantes, en un período determinado.

Aseguramiento Universal en Salud (AUS): Proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud, que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud. (25)

Dirección de Salud (DISA): son los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud que ejercen la autoridad de salud por delegación de la Alta Dirección. (25)

Equidad en Salud: Hace referencia a la capacidad de las personas para disfrutar de un trato igualitario y oportuno para desarrollar y mantener su salud, a través de un acceso justo a los recursos sanitarios. (25)

Ministerio de Salud (MINS): Tiene la responsabilidad de establecer de manera descentralizada y participativa, las normas y las políticas relacionadas con la promoción, la implementación y el fortalecimiento del Atención universal en salud. (25)

Usuario: Podemos definir como usuario o cliente a las personas que tienen acceso a un servicio y reciben una atención eficiente, cálida y de calidad logrando satisfacer sus necesidades. (26)

III.- HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

- Existe relación significativa entre La Calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales - 2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.
- Existe relación entre *la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta* y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.
- Existe relación entre *la calidad de atención según dimensión seguridad* y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.
- Existe relación entre *la calidad de atención según dimensión empatía* y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.
- Existe relación entre *la calidad de atención según dimensión elementos tangibles* y el nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

3.2.- Definición conceptual de las variables

V1: *Calidad de atención:*

Es el conjunto de características técnico – científicas humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas.

V2: *Satisfacción del Usuario*

La satisfacción del usuario es una valoración subjetiva, está enfocado más hacia las actitudes y emociones y que orientada hacia criterios concretos y objetivos.

3.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA O INSTRUMENTO	CRITERIO	VALOR FINAL
1.- CALIDAD DE ATENCIÓN Def. concept: Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (ISO 9000) DEFINICIÓN OPERACIONAL: Es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado. (Cronin y Taylor)	CUANTITATIVA	FIABILIDAD	Habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Parasuraman)	(1) Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. (2) Atención médica en el horario programado. (3) Respeto del orden de llegada para la atención. (4) Disponibilidad de la historia clínica para la atención. (5) Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	ORDINAL Muy Mala calidad Mala Calidad Regular Calidad Buena Calidad Muy Buena Buena Calidad	ENCUESTA: Cuestionario SERVPERF ADAPTADO (20 ítems) AUTORÍA: Cronin y Taylor	Escala tipo Likert de 5 niveles: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Se obtendrá a partir del promedio de los indicadores: 1.00 - 1.80 = a 1.81 - 2.60 = b 2.61 - 3.40 = c 3.41 - 4.20 = d 4.21 - 5.00 = e a) Muy Mala Calidad b) Mala Calidad c) Regular Calidad d) Buena Calidad e) Muy Buena Calidad
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Buena voluntad de ayudar y brindar un servicio rápido. (Parasuraman)	(6) Celeridad de la atención (7) Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico. (8) Tiempo de espera para la atención en las sesiones de terapia. (9) Resolución de problemas o dificultades.				
		SEGURIDAD	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. (Parasuraman)	(10) Respeto a la privacidad en la atención. (11) Minuciosidad en el examen médico. (12) Tiempo adecuado en las sesiones de terapia. (13) Confianza transmitida por el médico u otro profesional.				
		EMPATÍA	Capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. (Parasuraman)	(14) Trato por parte del médico. (15) Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico. (16) Claridad en la Información transmitida por el médico. (17) Trato parte del personal no médico. (18) Interés en solucionar el problema de salud por parte del personal de salud				
		ELEMENTOS TANGIBLES	Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el	(19) Señalización. (20) Presentación del personal. (21) Disponibilidad de equipos y materiales para la atención. (22) Limpieza y comodidad de las instalaciones.				

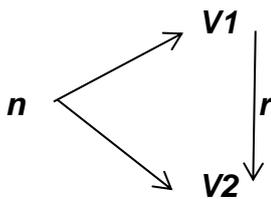
			cliente percibe en la organización. (Parasuraman)					
<p>2.- SATISFACCIÓN</p> <p>Def. concept: Percepción que se tiene sobre el grado en que se han cumplido las necesidades y expectativas. (ISO-9000)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL Resultado de la diferencia entre afectos positivos y negativos (Watson, Clark & Tellegen)</p>	<p>CUALITATIVA</p>	<p>AFFECTOS POSITIVOS</p>	<p>Efecto directo de situaciones de buen trato (Watson, Clark & Tellegen)</p>	<p>(1) Interés</p> <p>(2) Entusiasmo</p> <p>(3) Energía</p> <p>(4) Orgullo</p> <p>(5) Inspiración</p> <p>(6) Estímulo</p> <p>(7) Decisión</p> <p>(8) Atención</p> <p>(9) Actividad</p> <p>(10) Alerta</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Muy Insatisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Regularmente Satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy Satisfecho</p>	<p>ENCUESTA: Cuestionario (20 ítems)</p> <p>AUTORÍA: Johanna LOSTAUNAU RAMOS</p> <p>Basado en el Cuestionario PANAS (Positive Affect - Negative Affect) de Watson, Clark & Tellegen</p>	<p>Escala tipo Likert de 5 niveles:</p> <p>(1) Nada</p> <p>(2) Poco</p> <p>(3) Moderadamente</p> <p>(4) Bastante</p> <p>(5) Intensamente</p>	<p>Se obtendrá a partir de la resta del promedio de las afecciones positivas y las afecciones negativas:</p> <p>-4.00 - -2.40 =</p> <p>-2.39 - -0.80 =</p> <p>-0.79 - 0.80 =</p> <p>0.81 - 2.40 =</p> <p>1.34 - 4.00 =</p> <p>A) Muy Insatisfecho b) Insatisfecho</p> <p>c) Regularmente Satisfecho</p> <p>d) Satisfecho</p> <p>e) Muy Satisfecho</p>
		<p>AFFECTOS NEGATIVOS</p>	<p>Efecto directo de situaciones de mal trato (Watson, Clark & Tellegen)</p>	<p>(1) Irritabilidad</p> <p>(2) Tensión</p> <p>(3) Molestia</p> <p>(4) Temor</p> <p>(5) Vergüenza</p> <p>(6) Nerviosismo</p> <p>(7) Miedo</p> <p>(8) Susto</p> <p>(9) Culpabilidad</p> <p>(10) Hostilidad</p>				

IV.- DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de la Investigación:

El estudio fue de tipo cuantitativo porque las variables se expresan numéricamente y de nivel aplicativo porque transforma la práctica de la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del seguro integral de salud

El diseño fue correlacional, es no experimental, porque se observará los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo; y el corte en el tiempo es transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un momento determinado. (27)



Donde:

n: tamaño de la muestra.

V1: Calidad de atención.

r: relación entre ambas variables.

V2: Satisfacción del usuario.

4.2.- Método de la Investigación

Así mismo el método es descriptivo porque describe el comportamiento de las variables de corte transversal porque permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado. Además, fue prospectivo porque el estudio se desarrolló conforme ocurren los hechos.

4.3.- Población y muestra:

Población:

La población estuvo conformada por 18639 usuarios externos con Seguro Integral de Salud. A si mismo lo conformaron todos los usuarios externos mayores de 18 años a 85 años, que acuden al Hospital Sergio Bernales de Comas. (29)

Muestra. - Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Muestreo aleatorio simple

Usuarios mayores de 18 años que se atienden en el Hospital Sergio E. Bernales, bajo la modalidad de asegurados por el Seguro Integral de Salud en el periodo abril octubre de 2020.

Tamaño de la muestra: La muestra es de tipo proporcional donde se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_{\alpha}^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z_{\alpha}^2}$$

n = tamaño de la muestra:

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5. (27)

Z_{α} : Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del encuestador. (27)

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. (27)

Para nuestro estudio:

$n = 179$

$N = 18,639$

$\sigma = 0,5$.

$Z\alpha$: 1.96 para el 95% de confianza

Muestra:

La muestra es una pequeña porción de la población en estudio; sin embargo, la muestra probabilística cuyos elementos de aquella población tienen la igual de ser elegidos. Hernández R. (2010). Por lo tanto, es una muestra probabilística en la cual todos los usuarios externos tienen la probabilidad de ser elegidos. Cuya muestra es :179 usuarios externos, que tienen Seguro Integral de Salud

Los criterios de inclusión: usuarios externos que fueron atendidos en el servicio de consultorio que tiene el Seguro Integral Salud entre 18 a 85 años usuarios consientes y estables con compañía de familiares aquellos que hayan permanecidos entre 1 a 4 horas en el consultorio externo.

Los criterios de exclusión: Usuario que no desean ser parte del estudio, los usuarios menores de edad.

Se contó con una población de 179 beneficiarios del seguro integral de salud atendidos en el Hospital Sergio Bernales durante el periodo julio - octubre - 2020. (28)

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Sergio Bernales ubicado Av. Tupac Amaru 5321 Collique (Km. 14.5 de la carretera Lima – Canta) en el distrito de Comas, en el servicio de consultorios que se atiende con el seguro integral nuestro objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud de salud, pacientes mayores de 18 años en un periodo de un año en el 2020. (27)

4 5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica y los instrumentos necesarios para su ejecución se las encuestas; previamente se presentaron documentos a la jefatura del Hospital Sergio Bernales - Comas, al jefe del servicio de consultorios al jefe del Seguro Integral de Salud y a la oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

A si mismo se pidió apoyo para la ejecución del estudio a la jefatura de enfermería del Hospital Sergio Bernales, a la jefa del servicio y a las colegas. Las encuestas fueron tomadas en diferente Horario turno diurno, a usuarios externos entre las edades de 18 a 65 años, con seguro SIS. El cuestionario está compuesto con veinte ítems para la Primera variable, para la segunda variable consta igual con 19 ítems con sus respectivas alternativas, así mismo cuantificadas en una base de datos en Excel. Para la primera variable calidad de atención, conformada por cinco dimensiones: fiabilidad: Preguntas del 01 al 05, capacidad de respuesta, preguntas del 06 al 08, seguridad: preguntas del 09 al 11, empatía: preguntas del 12 al 16, elementos tangibles: preguntas del 17 al 20.

A si mismo sus alternativas en calidad de atención con sus respectivas valoración: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), De la misma forma, para la variable satisfacción del usuario conformaba dos dimensiones : AFECTOS

POSITIVOS: Preguntas 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10. AFECTOS NEGATIVOS: Preguntas 11,12,13,14,15,16,17,18,19. con sus respectivas valoración: Totalmente en desacuerdo.(1), En desacuerdo.(2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3), De acuerdo(4). (30)

A. Descripción del cuestionario o instrumento

Para esta investigación se emplearon como instrumentos de recolección de datos, dos cuestionarios.

A.1 Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

NOMBRE	Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar calidad de atención usuario del seguro integral de Salud - Hospital Sergio Bernales – 2020
AUTORES	Cronin y Taylor
ADAPTACIÓN	JOHANNA LOSTAUNAU RAMOS
FORMA DE APLICACIÓN	Personal y anónimo
AREA DE EVALUACIÓN	Pacientes usuarios del seguro integral de salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 – 20 minutos

A.2. Descripción del cuestionario

El cuestionario utilizado para valorar la calidad de atención constó de dos partes.

En la primera parte se consignaron datos sociodemográficos: edad, sexo, grado de instrucción y tipo de seguro.

La segunda parte del cuestionario estuvo constituida por veintidós (20) preguntas adaptadas para el presente estudio, y evaluó cinco dimensiones de la calidad, distribuidas de la siguiente forma:

- FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05.
- CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 08.
- SEGURIDAD: Preguntas del 09 al 11.
- EMPATÍA: Preguntas del 12 al 16.
- ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 17 al 20.

Las alternativas de respuesta fueron politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

1=Totalmente en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4=De acuerdo.

5=Totalmente de acuerdo.

B.1 Ficha técnica de instrumento de recolección de datos

NOMBRE	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario del seguro integral de Salud - Hospital Sergio Bernales – 2020
AUTORÍA	JOHANNA LOSTAUNAU RAMOS
BASADO EN	Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative affect) de Watson, Clark & Tellegen
FORMA DE APLICACIÓN	Personal y anónima
ÁREA DE EVALUACIÓN	Pacientes usuarios del seguro integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 – 15 minutos

B.2. Descripción del cuestionario

El cuestionario estuvo constituido por veinte (19) preguntas adaptadas para el presente estudio, basándose en la percepción de los usuarios. Evaluó dos dimensiones distribuidas de la siguiente forma:

- AFECTOS POSITIVOS: Preguntas 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.
- AFECTOS NEGATIVOS: Preguntas 11,12,13,14,15,16,17,18,19. Las alternativas de respuesta eran politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

1=Totalmente en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4=De acuerdo.

5=Totalmente de acuerdo.

4.6. Análisis y procedimiento de datos.

Para el análisis y procesamiento de los datos se consideró los siguientes:

1. Para el análisis se hizo uso la estadística descriptiva para mostrar las frecuencias porcentajes mediante las tablas y sus gráficos respectivos, así mismo la estadística inferencial fue para probar la hipótesis mediante la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
2. Se aplicó un plan piloto de 20 encuestas validadas por otros autores y adaptada a la población en estudio; dicho plan piloto se realizó a fin de evaluar la factibilidad de dicho instrumento. Para la validez de dicho instrumento se tomó en cuenta a los expertos en la materia (juicios de expertos).
3. La Codificación de los datos fue en códigos numéricos acuerde a la respuesta.
4. Su Clasificación se realizó en base a escala de medición e indicadores para cada variable.
5. Se hizo uso de programa Excel para el vaciado de las encuestas para ambas variables.
6. se hizo uso de programa STATA 15 y SPSS 23.
7. Se hizo las tablas con su respectivo porcentaje y gráficos para cada tabla.
8. Además de la prueba de hipótesis - prueba estadística no paramétrica rho de Spearman- para encontrar la relación entre ambas variables.
9. El resultado de los instrumentos mide la satisfacción del cuidado de enfermería.
10. Para el analizar la correlación entre ambas variables se hizo uso del coeficiente de correlación Rho Spearman con el nivel de significancia estadística ($p=0.000$).
11. Los gráficos se realizó con el programa Excel. (27)

Validación de los instrumentos

Para establecer la validez de contenido de cada instrumento, un grupo de cinco jueces expertos evaluaron individualmente cada cuestionario, con la finalidad de determinar si los indicadores seleccionados para cada dimensión eran pertinentes, relevantes, claros y suficientes.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto, en la que participó el 10% del tamaño de la muestra, es decir dieciocho usuarios que acudieron a consultorios externos del Hospital Sergio E. Bernales, los mismos que no fueron considerados posteriormente para formar parte integrante de la muestra de estudio. Se determinó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Coeficiente Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Calidad de Atención	0.957	20
Satisfacción	0.977	19

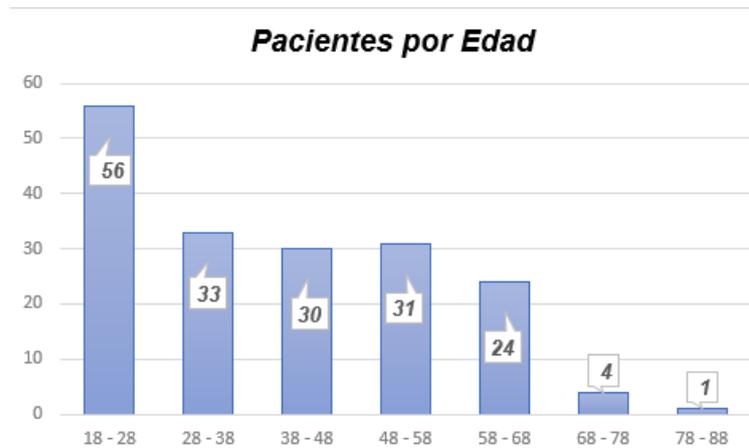
Fuente: JOHANNA LOSTAUNAU RAMOS

Mientras los resultados del coeficiente alfa de Cronbach se encuentren más cerca de 1, más alto será el grado de confiabilidad del instrumento. Según los resultados observados en la tabla 1, se considera que ambos cuestionarios son confiables para la investigación. (27)

V.- RESULTADOS

GRAFICO N°1

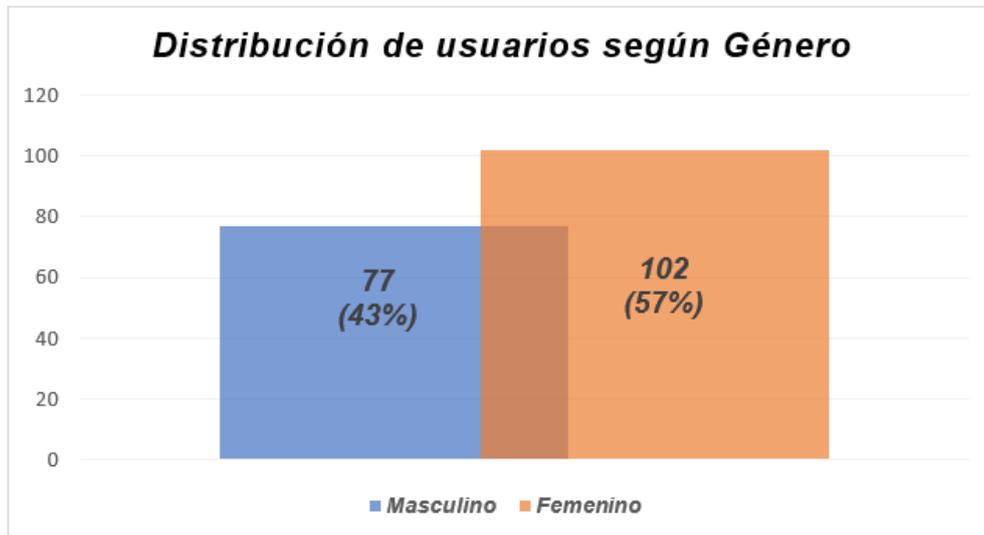
DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO ABRIL - OCTUBRE DEL 2020



Interpretación: En el gráfico 1 se observa que la edad más frecuente de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales se encuentra comprendido entre los 18 a 28 años, con 56 participantes que representan el 31.3% de la población entrevistada en el presente trabajo. Seguido del grupo de 28 a 38 años con 33 participantes con un porcentaje de 18.4%. Podemos observar que es la población adulta joven la que más accede a los servicios de salud a través de Seguro Integral de Salud quienes representan el 49.7% de la población consultada.

GRAFICA N°2

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO ABRIL - OCTUBRE DEL 2020

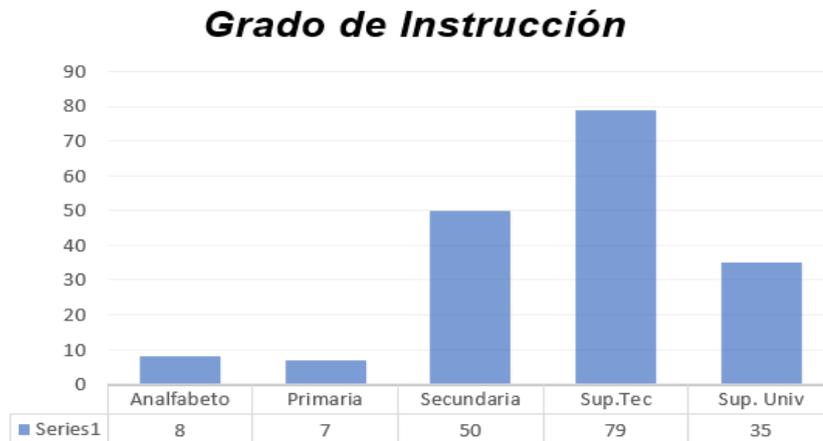


Interpretación: En el gráfico 2 se observa que la distribución más frecuente según género de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales son las mujeres, con 102 participantes, que representan el 57 % del total de la población entrevistada.

GRAFICA N°3

DISTRIBUCIÓN POR GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO

INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES EN EL PERIODO ABRIL - OCTUBRE DEL 2020



Interpretación: En el gráfico 3 se observa una representación escalonada de la frecuencia según grado de instrucción de los usuarios del Seguro Integral de Salud que se atienden el Hospital Sergio E. Bernales. Siendo el grupo con mayor frecuencia los de instrucción Superior técnico, con 79 casos que representan el 44.1% de los casos encuestados.

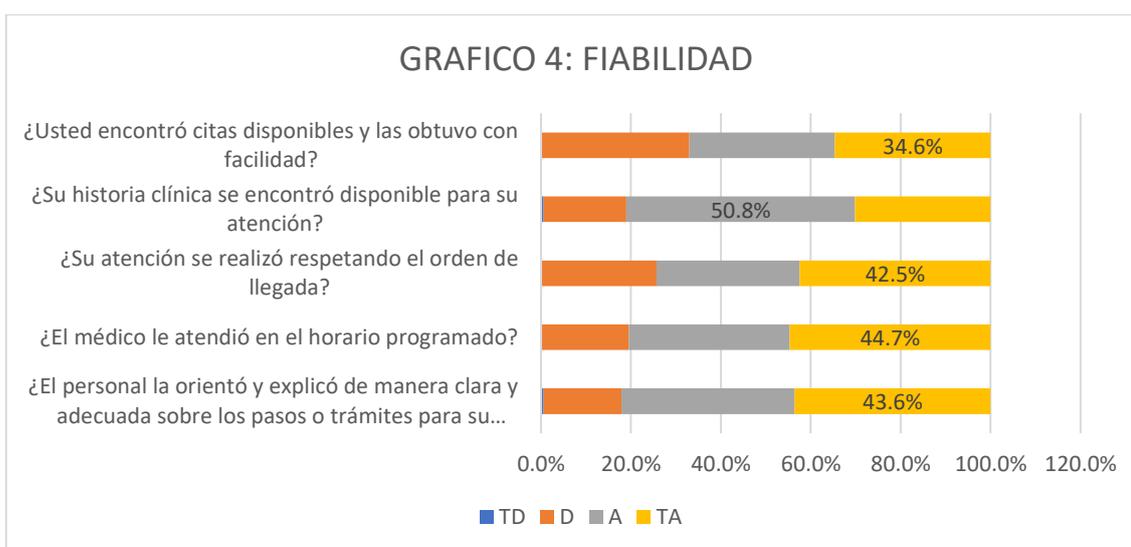
5.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

V1: CALIDAD DE ATENCION

En el proceso de análisis se empleó como instrumento referencial el Anexo 01. Este instrumento nos permitió analizar valorativamente los indicadores de la variable y sus respectivos índices, empleando la escala valorativa de Likert. Como lo muestra los cuadros 01, 02, 03, 04, 05 y 06.

CUADRO N° 01
Resultados de la valoración
de fiabilidad

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿El personal la orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	0.6%	17.3%	38.5%	43.6%	3.25
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	0.0%	19.6%	35.8%	44.7%	3.25
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	0.0%	25.7%	31.8%	42.5%	3.17
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	0.6%	18.4%	50.8%	30.2%	3.11
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	0.0%	33.0%	32.4%	34.6%	3.02
	TOTAL	0.2%	22.8%	37.9%	39.1%	3.16

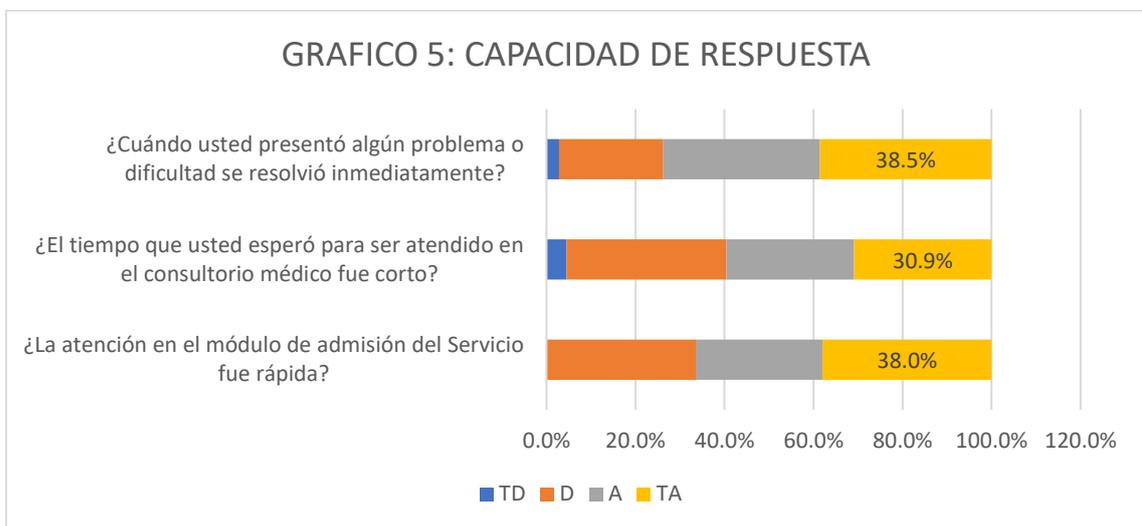


Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración del nivel de fiabilidad nos muestra el menor promedio de 3.02 y 3.11 corresponde citas disponibles y la disponibilidad de la historia clínica para su atención; el valor medio de 3.17 corresponden si la atención se realizó respetando el orden de llegada; el mayor valor de 3.25 corresponde a que el personal explico de manera clara los trámites para su atención y si el medico atención en el horario programado, en conclusión el valor promedio es de 3.16 que es favorable como lo muestra el gráfico 01.

CUADRO N° 02
Resultados de la valoración
de capacidad de respuesta

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	0.0%	33.5%	28.5%	38.0%	3.04
2	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	4.5%	36.0%	28.7%	30.9%	2.86
3	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	2.8%	23.5%	35.2%	38.5%	3.09
	TOTAL	2.4%	31.0%	30.8%	35.8%	3.00

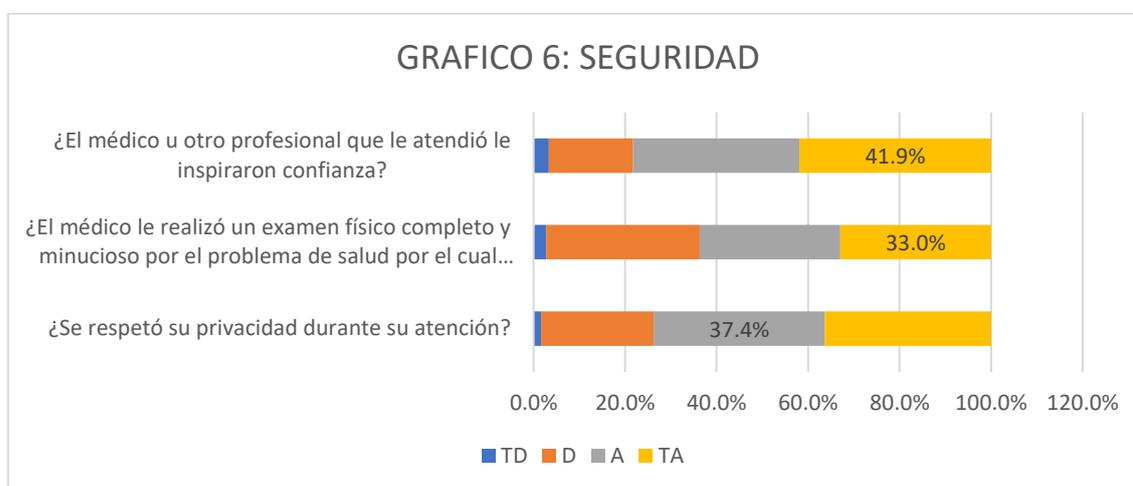


Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración de la capacidad de respuesta muestra el valor menor de 2.86 que el tiempo de espera fue corto; el valor medio de 3.04 corresponde a que la atención en el módulo de atención fue rápida; el valor mayor de 3.09 corresponden a que un problema o dificultad se resolvió rápidamente; en conclusión, el valor promedio es de 3.00 que corresponde a un resultado favorable como se muestra en el gráfico 02.

CUADRO N° 03 Resultados de la Valoración de seguridad

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	1.7%	24.6%	37.4%	36.3%	3.08
2	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	2.8%	33.5%	30.7%	33.0%	2.94
3	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	3.4%	18.4%	36.3%	41.9%	3.17
	TOTAL	2.6%	25.5%	34.8%	37.1%	3.06

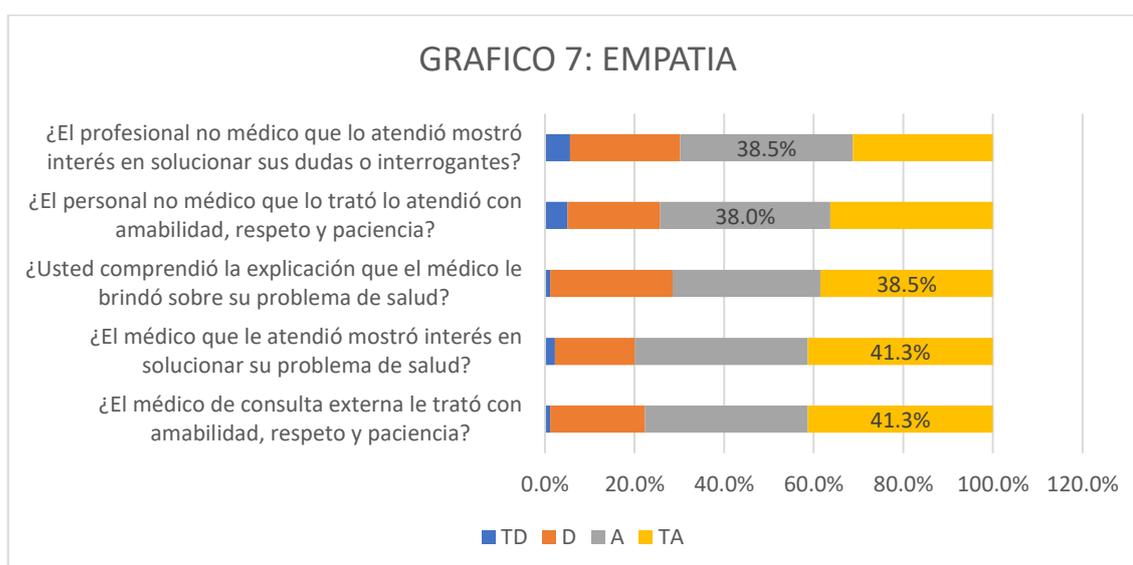


Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración de seguridad nos muestra el valor menor de 2.94 que corresponde a que el médico que le atendió le realizó el examen físico completo y minucioso; el valor medio de 3.08 corresponde a considerar que se respetó su privacidad durante su atención; el valor mayor de 3.17 corresponden a que el médico que le atendió le inspiró confianza; en conclusión, el valor promedio es de 3.06 siendo favorable como lo muestra el gráfico 03.

CUADRO N° 04 Resultados de la Valoración de Empatía

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1.1%	21.2%	36.3%	41.3%	3.18
2	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	2.2%	17.9%	38.5%	41.3%	3.19
3	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	1.1%	27.4%	33.0%	38.5%	3.09
4	¿El personal no médico que lo trató lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia?	5.0%	20.7%	38.0%	36.3%	3.06
5	¿El profesional no médico que lo atendió mostró interés en solucionar sus dudas o interrogantes?	5.6%	24.6%	38.5%	31.3%	2.96
TOTAL		3.0%	22.3%	36.9%	37.8%	3.09



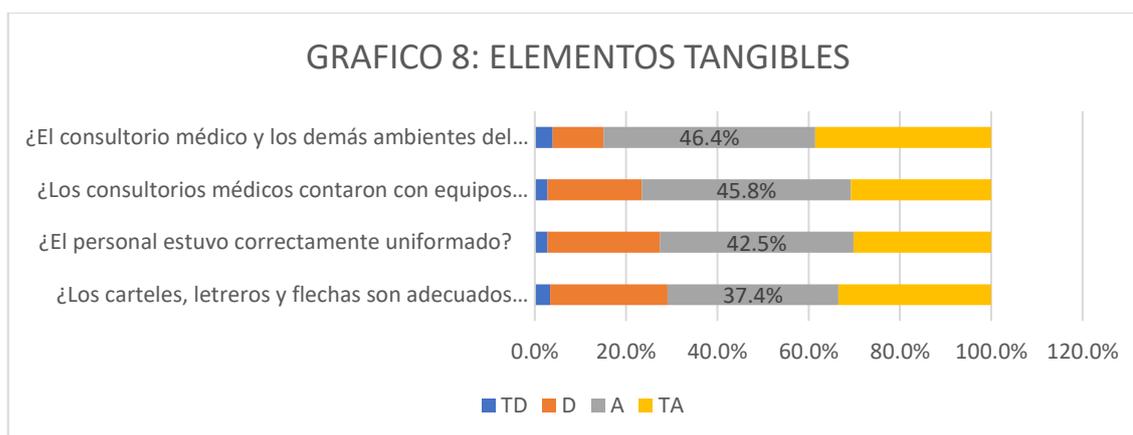
Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración de empatía nos muestra los valores menores de 2.96 y 3.06 que corresponde a que el profesional no médico lo atendió mostró interés en solucionar sus dudas o interrogantes y lo atendió con amabilidad y respeto; el valor medio de 3.09 corresponde a que comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud; los valores mayores de 3.18 y 3.19 corresponden a que el médico de consulta externa lo trató bien y mostró interés en solucionar su

problema de salud; en conclusión el valor promedio es de 3.09 es favorable como lo muestra el gráfico 04.

CUADRO N° 05
Resultados de la Valoración de
elementos tangibles

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	3.4%	25.7%	37.4%	33.5%	3.01
2	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	2.8%	24.6%	42.5%	30.2%	3.00
3	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	2.8%	20.7%	45.8%	30.7%	3.04
4	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	3.9%	11.2%	46.4%	38.5%	3.20
TOTAL		3.2%	20.5%	43.0%	33.2%	3.06



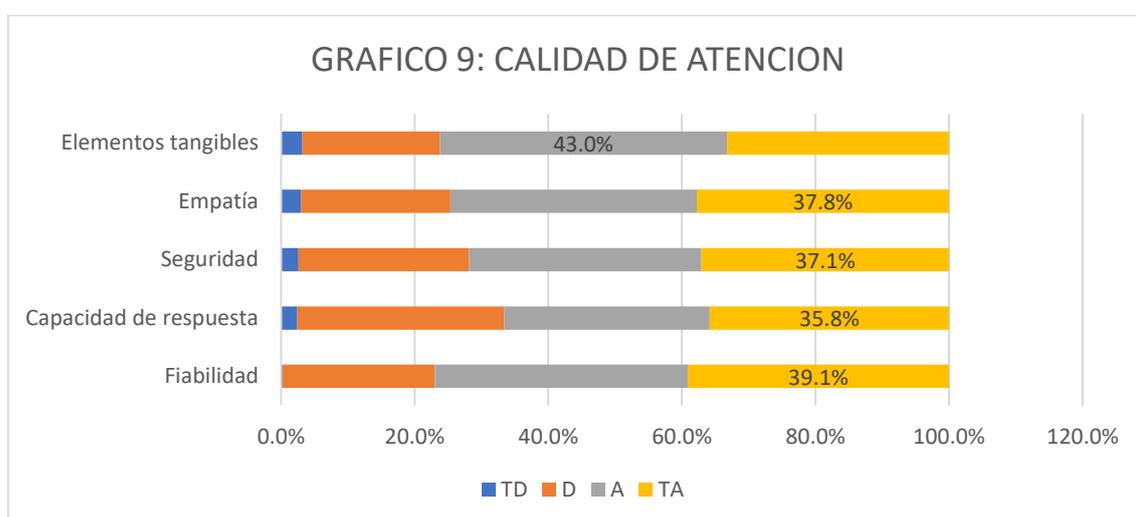
Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración de elementos tangibles nos muestra los valores menores de 3.00 y 3.01 que corresponde a que el personal estuvo correctamente uniformado y que los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo; el valor medio de 3.04 corresponde a que consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención; el valor mayor de 3.20 corresponden a que el consultorio médico y demás ambientes del servicio se encontraron limpios y cómodos; en conclusión el valor promedio es de 3.06 es favorable como lo muestra el gráfico 05.

CUADRO N° 06

Resultados generales de la Valoración de Calidad de atención

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	Fiabilidad	0.2%	22.8%	37.9%	39.1%	3.16
2	Capacidad de respuesta	2.4%	31.0%	30.8%	35.8%	3.00
3	Seguridad	2.6%	25.5%	34.8%	37.1%	3.06
4	Empatía	3.0%	22.3%	36.9%	37.8%	3.09
5	Elementos tangibles	3.2%	20.5%	43.0%	33.2%	3.06
	TOTAL	2.3%	24.4%	36.7%	36.6%	3.08



Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración general de calidad de atención muestra un valor menor de 3.00 y 3.06 que corresponde a capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles; un valor medio de 3.09 que corresponde a empatía y un valor mayor de 3.16 que corresponde al nivel de fiabilidad; en conclusión, el promedio general es de 3.08 que es favorable como lo muestra el gráfico 06.

V₂: Satisfacción de atención

En el proceso de análisis se emplea como instrumento referencial el Anexo 02. Este instrumento nos permitió analizar valorativamente los indicadores de la variable y sus respectivos índices, empleando la escala valorativa de Likert. Como se observa en los cuadros 06, 07 y 08.

CUADRO N° 07
Resultados de la Valoración de
afectos positivos

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	0.0%	15.1%	27.9%	57.0%	3.42
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?	0.0%	9.5%	39.1%	51.4%	3.42
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	0.0%	5.6%	41.3%	53.1%	3.47
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?	5.6%	16.8%	42.5%	35.2%	3.07
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	10.1%	26.3%	35.8%	27.9%	2.82
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	5.0%	21.2%	43.0%	30.7%	2.99
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?	7.3%	26.8%	22.9%	43.0%	3.02
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?	1.7%	11.7%	38.0%	48.6%	3.34
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	3.9%	5.0%	39.1%	52.0%	3.39
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	5.6%	17.9%	35.8%	40.8%	3.12
TOTAL		3.9%	15.6%	36.5%	44.0%	3.21

Interpretación

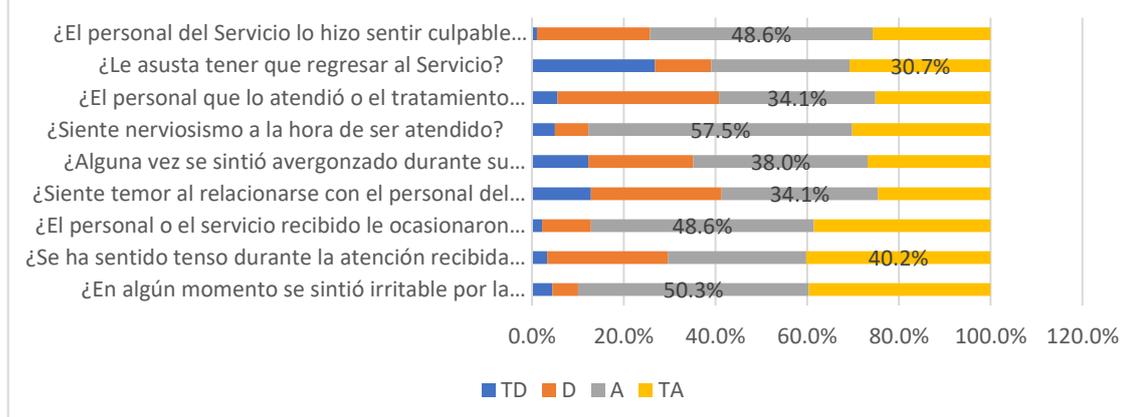
En este cuadro la distribución promedio de la valoración de afectos positivos nos muestra el valor menor de 2.82 y 2.99 que corresponde a que se siente inspirado luego del tratamiento recibido y que el personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud; los valores medios de 3.34 y 3.39 corresponden a que permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio y se siente más activo con el tratamiento; los valores mayores de 3.42 y 3.47 corresponden a que siente interés por continuar con su tratamiento, le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio y se siente con mayor energía luego del tratamiento; en conclusión el valor promedio es de 3.21 siendo favorable como lo muestra el gráfico 07.

CUADRO N° 08

Resultados de la Valoración de afectos negativos

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?	4.5%	5.6%	50.3%	39.7%	3.25
2	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	3.4%	26.3%	30.2%	40.2%	3.07
3	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	2.2%	10.6%	48.6%	38.5%	3.23
4	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?	12.8%	28.5%	34.1%	24.6%	2.70
5	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?	12.3%	22.9%	38.0%	26.8%	2.79
6	¿Siente nerviosismo a la hora de ser atendido?	5.0%	7.3%	57.5%	30.2%	3.13
7	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?	5.6%	35.2%	34.1%	25.1%	2.79
8	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?	26.8%	12.3%	30.2%	30.7%	2.65
9	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	1.1%	24.6%	48.6%	25.7%	2.99
TOTAL		8.2%	19.2%	41.3%	31.3%	3.77

GRAFICO 10: AFECTOS NEGATIVOS

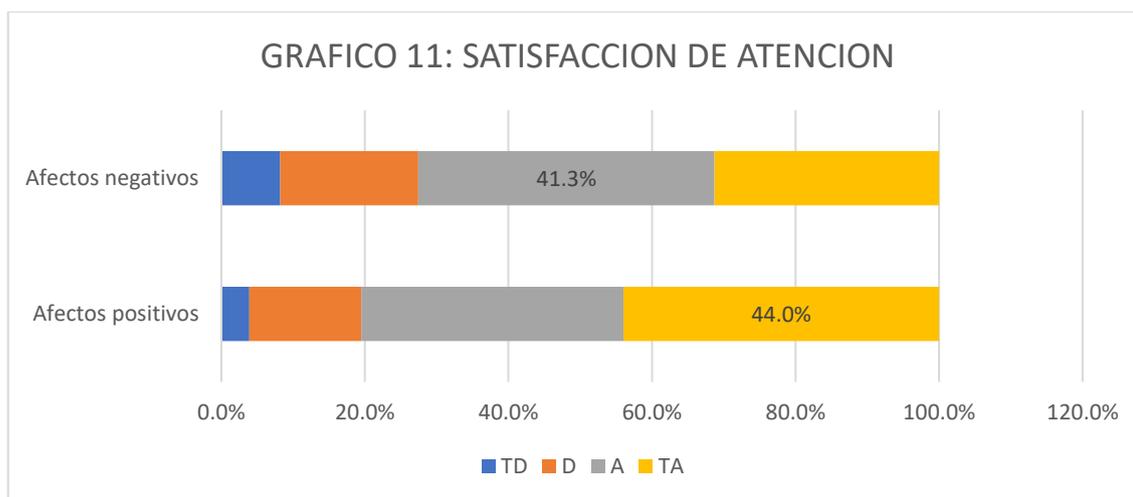


Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración de afectos negativos nos muestra el valor menor de 2.65 y 2.70 corresponde: le asusta tener que regresar al Servicio y siente temor al relacionarse con el personal del Servicio; los valores medios de 3.07 y 3.13 corresponden: siente tenso durante la atención recibida en el Servicio y nerviosismo a la hora de ser atendido; los valores mayores de 3.23 y 3.25 corresponden a que el personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia por la atención recibida en el Servicio; en conclusión el valor promedio es de 3.77 siendo favorable como lo muestra el gráfico 08.

CUADRO N° 09
Resultados generales de la Valoración de satisfacción de atención

N°	INDICADORES DE ANÁLISIS	RESPUESTAS PORCENTUALES				Media
		TD	D	A	TA	
1	Afectos positivos	3.9%	15.6%	36.5%	44.0%	3.21
2	Afectos negativos	8.2%	19.2%	41.3%	31.3%	3.77
	TOTAL	6.1%	17.4%	38.9%	37.6%	3.49



Interpretación

En este cuadro la distribución promedio de la valoración general de satisfacción de atención muestra un valor menor de 3.21 que corresponde a los afectos positivos; y un valor mayor de 3.77 que corresponde a afectos negativos, en conclusión, el promedio general es 3.49 siendo favorable como lo muestra el gráfico 09.

5.2 Prueba de Hipótesis

Resultados generales de las variables

HIPÓTESIS GENERAL

Pasos

a-Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre La Calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre La Calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales - 2020.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico: Spearman

Correlaciones

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Valor p	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Valor p	,000	.
		N	179	179

d-Decision: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

e-Conclusión: Hay evidencia que existe relación significativa entre La Calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales - 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Pasos

a-Hipótesis

H1: Existe relación entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

Ho: No existe relación entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico: Spearman

		Correlaciones		
			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,561**
		Valor p	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,561**	1,000
		Valor p	,000	.
		N	179	179

d-Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

e-Conclusión: Hay evidencia que existe relación entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Pasos

a-Hipótesis

H1: Existe relación entre la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

Ho: No existe relación entre la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico: Spearman

Correlaciones

		Capacidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Valor p	.047
		N	179
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.240*
		Valor p	.047
		N	179

d-Decision: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

e-Conclusión: Hay evidencia que existe relación entre la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Pasos

a-Hipótesis

H1: Existe relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico: Spearman

Correlaciones

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Valor p	,000
		N	179
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,728**
		Valor p	,000
		N	179

d-Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

e-Conclusión: Hay evidencia que existe relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Pasos

a-Hipótesis

H1: Existe relación entre la Calidad de atención según dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

Ho: No existe relación entre la Calidad de atención según dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico: Spearman

Correlaciones

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Valor p	,260*
		N	,036
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	179
		Valor p	179
		N	179

d-Decision: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

e-Conclusión: Hay evidencia que existe relación entre la Calidad de atención según dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

Pasos

a-Hipótesis

H1: Existe relación entre Calidad de atención según dimensión elementos tangibles y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

Ho: No existe relación entre Calidad de atención según dimensión elementos tangibles y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

b-Nivel de significación: 5%

c-Estadístico: Spearman

			Tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,558**
		Valor p	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,558**	1,000
		Valor p	,000	.
		N	179	179

d-Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

e-Conclusión: Hay evidencia que existe relación entre Calidad de atención según dimensión elementos tangibles y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

VI.- DISCUSION RESULTADOS

6.1. Constatación y demostración de la hipótesis con los resultados

Con respecto a la hipótesis general, existe relación significativa entre La Calidad de atención y el nivel de Satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales - 2020.

1.- La hipótesis específica que vincula *CALIDAD DE ATENCIÓN* y *SATISFACCIÓN* evaluando la dimensión **FIABILIDAD** nos permitió hallar un valor promedio de 3.02 siendo el más bajo obtenido correspondiendo a la disponibilidad de las citas que nos indica que las personas no consideran fiable la calidad de atención brindada en el hospital si es que solo se considerase como único punto evaluado; sin embargo, se halló un promedio de 3.25 como valor que corresponde a la atención brindada por el medico en el horario programado acto que genera confianza en el Paciente. Este resultado nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la H_1 .

2.- La hipótesis específica que vincula *CALIDAD DE ATENCIÓN* y *SATISFACCIÓN* evaluando la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** se halló un promedio de 2.86, considerado bajo, asociado al tiempo de espera y que si la atención en el módulo de atención fue rápida, este índice nos indica que un problema a considerar para mejora posteriormente es el tiempo de demora en el módulo de atención y la demora para ser atendido, puntos que de no ser mejorados podría generar críticas con respecto a la lentitud de la atención. Sin embargo, cuando se evaluó capacidad de respuesta relacionado a buena voluntad de ayudar y brindar un servicio rápido se obtuvo un valor de 3.09 que indica que el personal está dispuesto a brindar una atención rápida, tendría que evaluarse cual o cuales son las causas para que el tiempo de espera se incremente. Este resultado nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la H_1 .

3.- La hipótesis específica que vincula *CALIDAD DE ATENCIÓN* y *SATISFACCIÓN* evaluando la dimensión **SEGURIDAD** se obtuvo un valor de

2.94 relacionado a la atención del médico en función a si realizó el examen físico completo y minucioso, y un valor de 3.17 relacionados a la confianza generado por el médico a la hora de atención; la atención rápida y oportuna no debe de obviar procedimientos, debemos de considerar que si se logró entablar una adecuada confianza con el paciente no debemos de creer que es una razón para los pacientes pasen por alto algunos procesos a la hora de la atención ya que los pacientes pueden identificar que fueron tratados amablemente pero serán capaces de identificar si obviaron pasos a la hora de su atención y podrán indicarlo ante la consulta. Este resultado nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la H_1 .

4.- La hipótesis específica que vincula *CALIDAD DE ATENCIÓN* y *SATISFACCIÓN* evaluando la dimensión **EMPATIA** se obtuvo valores de 2.96 que hacen referencia a la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los pacientes a su vez se obtuvo valores de 3.19 que se asocia a si el personal mostró interés en solucionar su problema de salud, estos valores obtenidos relacionados a 2 características que deberían ser complementarias presentan una considerable diferencia, ya que no debería de haber un gran interés de solucionar los problemas de salud de las personas si es que no hay una atención personalizada, esta diferencia quizás puede estar asociado al volumen de pacientes que el hospital recibe día a día. Este resultado nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la H_1 .

5.- La hipótesis específica que vincula *CALIDAD DE ATENCIÓN* y *SATISFACCIÓN* evaluando la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** al evaluar los valores obtenidos (3.00, 3.01, 3.04, 3.20) no indican que las personas al evaluar los elementos tangibles se encuentran satisfechas ya que consideran que el hospital cuenta con un adecuado entorno y ambiente donde puedan acudir y ser atendidos. Este resultado nos permite descartar la hipótesis nula y aceptar la H_1 .

6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares.

En el presente estudio se buscó identificar el nivel de calidad y satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Sergio E. Bernal (HSEB). Cabe señalar que a nivel nacional e internacional hay estudios que hacen referencia al grado de calidad y satisfacción del usuario de los diversos servicios de salud. No obstante, el enfoque de nuestro estudio es la percepción de los usuarios del SIS sobre el servicio de salud recibido en su condición de asegurado. De los cuales no hay estudios a la fecha.

En el IFENSUS – 2015 a la consulta a los usuarios de oficinas de seguros según el tipo de problemas con la atención en el SIS se aprecia que el problema que se presenta con mayor frecuencia es la falta de medicamentos con un 48.2%. Siendo esto un gran inconveniente para el logro de los objetivos del SIS ya que genera gasto de bolsillo en la mayoría de los casos o el abandono del tratamiento, lo que se refleja en el resultado del IFENSUS – 2015 de los usuarios de farmacias y boticas que muestran la receta médica al comprar los medicamentos el 78.2% son asegurados. Sin embargo, el usuario del SIS en el HSEB manifiesta un nivel de satisfacción positiva en las dimensiones de cobertura de los exámenes auxiliares y consultas.

La calidad de la atención es uno de los puntos más evaluados en los estudios de satisfacción de usuarios, en el presente estudio el usuario al ser asegurado y no pagar directamente por el servicio recibido su percepción se puede ver influenciada en cierta medida por esta condición lo que visualizamos en los resultados obtenidos, en referencia al trato recibido por el personal médico se tuvo de 2.96 y 3.06 que corresponde a que el profesional no médico que lo atendió mostró interés en solucionar sus dudas o interrogantes y lo atendió con amabilidad y respeto. Como vemos en los estudios IFENSUS – 2015 donde en referencia del trato del personal médico tiene igual una alta calificación llegando a 89.9% de satisfechos por la amabilidad y cortesía, sin embargo por la atención del personal no médico solo un 44.5% está satisfecho, y en el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual 2013

realizado en el Hospital de San Juan de Lurigancho se muestra un nivel de insatisfacción 56.67% a la pregunta si el médico que le atendió le inspira confianza y un 69% de insatisfacción a la consulta sobre el trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de consulta externa. Sin embargo, los estudios realizados a otras instituciones de seguridad social los resultados fueron similares, como el obtenido en el estudio de Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nuevo León de México donde el 88.6% manifestó tener algún grado de satisfacción con el trato recibido por el personal médico y el 90.6% tiene algún grado de satisfacción por el trato recibido por el personal no médico.

En los resultados referentes a los trámites administrativos realizados por los usuarios del SIS en nuestro estudio refleja un valor menor de 2.86 que indica el tiempo de espera fue corto; y el valor mayor de 3.09 corresponden a que un problema o dificultad se resolvió rápidamente ellas quizás asociados a las largas colas que se realizan desde muy temprano y al desorden en las disposición de los módulos de atención lo cual son muy cambiantes lo cual genera una gran pérdida de tiempo, resultados similares encontrados en el Informe de Encuestas de Satisfacción Aplicada en los Usuarios Externos del HSEB SERVQUAL 2016 en la capacidad de respuesta P6 sobre la atención en caja o módulo del SIS fue rápida se obtuvo un nivel de insatisfacción de 69.66%. y en el IFENSUS – 2015 donde la dificultad más resaltante fue la demora en la atención de los tramites con un 55.8%. A diferencia de los resultados obtenidos a la consulta de la sencillez de los tramites del SIS los usuarios manifestaron que se encuentran insatisfechos

6.3 Responsabilidad Ética De Acuerdo Con El Reglamento Presente

CONCLUSIONES

1.- Las características sociodemográficas de la población en estudio fueron: La edad con más frecuencia es de 18 a 28 años representan el 31.3% de la población entrevistada seguido de del grupo de 28 a 38 años con un porcentaje de 18.4%, podemos concluir que la población adulta joven la que más accede a los servicios de salud a través de Seguro Integral de Salud; en relación con el género es el género femenino con 102 participantes entrevistadas 56.9%; el grado de instrucción de la mayoría es de superior técnico.

2.- Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

3.- Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

4.- Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención según dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

5.- Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la Calidad de atención según dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.

6.- Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre Calidad de atención según dimensión elementos tangibles y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.

RECOMENDACIONES

- 1.- La atención en general en los servicios de salud debe de procurar ser igual para ambos sexos, mejorando con campañas de difusión y sensibilización en la atención; implementando módulos de orientación donde se informen de los procesos de atención.
- 2.- Realizar evaluaciones continuas acerca de satisfacción y calidad de atención en los Servicio, con la finalidad de compararlas a través del tiempo y poder determinar si se requiere una implementación de proyectos de mejora continua.
- 3.- En relación con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, por ser la dimensión que menor valoración promedio obtuvo, es necesario mejorar la capacidad para identificar los problemas y dar solución oportuna a los mismos, mejorando los procesos; con la finalidad de mejorar mucho más el nivel satisfacción del usuario externo.
- 4.- Respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, es muy importante disminuir el tiempo de espera a la hora de la atención, de manera que, si mejoramos la capacidad de respuesta en los servicios podremos lograr alcanzar niveles de satisfacción mayores a los obtenidos en los usuarios de SIS.
- 5.- Considerando la dimensión empatía de la calidad de la atención es imprescindible desarrollar técnicas y habilidades de comunicación en el personal asistencial de tal modo que se puedan mejorar las relaciones interpersonales, brindando una mayor atención, mostrando interés e identificación plena con las necesidades de los usuarios.
- 6.- Teniendo en cuenta la dimensión seguridad de la calidad de atención, se debe continuar trabajando con el personal de Servicio en su capacidad de transmitir confianza al usuario externo.
- 7.- En lo concerniente a la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención, es recomendable cuidar la presentación del personal, mejorar la

señalización y mantener la limpieza en los diferentes ambientes del Servicio, así se alcanzará un mayor nivel de satisfacción en el usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.- OMS – OPS “Salud en las Américas” Principales Problemas y Retos en el ámbito de la Salud: Introducción. 2015.

Recuperado de: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/mhp-intro-es.html>

2.- OPS – “Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud”: Introducción. 2014

Recuperado de: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-5-s.pdf>

3.- OCDE - Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020

Recuperado de: <https://www.oecd.org/health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020-740f9640-es.htm>

4.- OPS – “Salud en las Américas. Resumen: panorama regional y perfiles de país”. 2017

Recuperado de: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>

5.- Hernández, Rojas, Prado y Bendezú. (2019) “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados”.

Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_abstract

6.- Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres y Duran. MÉXICO (2020) “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”.

Recuperado de: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>

7.- Vizcaino, Vizcaíno-Marín y Fregoso. MÉXICO, (2018), “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”.

Recuperado de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103>

8.- Maggy, W. Ecuador, (2018), “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”

Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

9.- Bergoña T. ESPAÑA, (2017) “Calidad de atención de pacientes que fallecen en cuidados intensivos. Estudio multicéntrico sobre la integración de cuidados paliativos en unidades de cuidados intensivos basado en indicadores internacionales.

Recuperado de:

https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/44871/1/Tesis_Girbau.pdf

10.- Ortiz, Muñoz, Lechuga, y Torres. MÉXICO, (2016) “Evaluación de los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo” México – 2016.

Recuperado de: <https://scielosp.org/article/rpsp/2003.v13n4/229-238/es/>

11.- Ramírez V. MÉXICO, (2016) “Percepción de la calidad de la atención de los servicios clínicos del hospital central de México: una perspectiva de los usuarios”

Recuperado de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

11.1.- Banegas Cardero J. VENEZUELA, (2014) “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales”. MEDISAN.8(7):942-947.

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/317520136_Nivel_de_satisfaccion_

de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales

11.2.- Bustamante P, Avendano D, Camacho B, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M, et al. ESPAÑA, (2013) *Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de Urgencias Hospitalario y sus factores asociados*. *Emergencias*.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4268631>

11.3.- Guzmán, J. y Vargas, J. MEXICO, (2013) “Modelo “Plural – Integral” de Atención Primaria a La Salud Enfocado a la Satisfacción del Usuario”. *Rev. Humanitas*, 10(10), pp149-160.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4348156>.

12.- Mendoza N, Placencia M. PERÚ, (2020) “Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global”.

Recuperado de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100019

13.- Febres R, Mercado M. (2020) “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión”, HUANCAYO – PERÚ.

Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract

14.- Calderón, R. (2018) “satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna”

Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>

15.- Piedra y Lipa. (2018) “Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte”

Recuperado de: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>

16.- Francia, A. (2018) “Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales”.

Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1768>

17.- Siaden Q. (2016) “Gestión institucional y calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho”

Recuperado de:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2613/SIADEN_QI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18.- Arroyo Castañeda, Jenny (2014) “Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios de Consulta Externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca - Huancayo en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre Del 2014”. Recuperado de:

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/472>

19.- Caycho Martínez, Juan (2012) “Caracterización de los Usuarios del Servicio de Salud del Hospital Regional de Ayacucho, 2009”

Recuperado de: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/7914>.

20.- MINSA – Plan de medición del grado de satisfacción del usuario externo en el hospital Sergio E. Bernales – 2020.

Recuperado de: <https://hnseb.gob.pe/repositorio-principal/resoluciones-directorales/2020/RD2020-059.pdf>

21.- WAN E y Hj K (2009) “Calidad del servicio en el ámbito sanitario”

Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19725368/>

22.- Gerencia de Operaciones Seguro Integral de Salud (2011) “Evaluación del Efecto del Seguro Integral de salud en los Indicadores de Salud Pública y Gasto de Bolsillo periodo 2002-2009”.

Recuperado de:

http://www.sis.gob.pe/Portal/publicaciones/Consolidado_Informe_2002-2009_07_02_2011.pdf.

23.- Castro J. (2009) “Hacia el Aseguramiento universal en Salud en el Perú. Simposio”: Aseguramiento Universal. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública; 26(2):232-35.

Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a16v26n2->

24.- Glosario de Términos Médico – Jurídico - Última revisión (Diciembre 2016).

Recuperado de:

http://www.conamed.gob.mx/comisiones_estatales/coesamed_nayarit/publicaciones/puf/glosario.pdf.

25.- Glosario de Calidad en Salud (2016) - Última revisión (Diciembre).

Recuperado de: <http://www.bvs.org.ar/pdf/calidadensalud.pdf>.

26.- Glosario de Promoción de la salud: parte I - Última revisión (Diciembre 2016).

Recuperado de:

<http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/GLOSARIO%20DE%20PROMOCI%C3%93N%20DE%20LA%20SALUD.pdf>. 92.

27.- Hernández R. Fernández C. Baptista P. (2010) Metodología de la Investigación. McGraw–Hill Interamericana.

Recuperado de:

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

28.- Calculadora para obtener el tamaño de una muestra - Departamento de sistemas informáticos integrales de la facultad de Medicina – Universidad Nacional del Nordeste - Argentina.

Recuperado de:

<http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>.

29.- Hospital Sergio E. Bernales (2019) - Oficina de estadística e informática - “Matriz de seguimiento / evaluación a las actividades operativas del tercer trimestre, 2019”

30.- Definiciones Censales Básicas - Última revisión (Diciembre 2016).

Recuperado de: <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/Docs/Glosario.pdf>.

91.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD HOSPITAL SERGIO BERNALES – 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACION DE VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACION MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020?</p> <hr/> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción según dimensión comunicación del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, en el periodo de abril - octubre 2020.</p> <hr/> <p>OBJETIVOS ESPECIFICO</p> <p>Establecer la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión comunicación y el Nivel de Satisfacción.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Calidad de atención según dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.</p> <p>identificar la relación entre la Calidad de atención y el Nivel de Satisfacción del Usuario según dimensión elementos tangibles del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales - 2020.</p>	<p>H1: Existe relación entre La Calidad de atención significativamente y la Satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales - 2020.</p> <hr/> <p>HIPOTESIS ESPECIFICO</p> <p>H1: Existe relación entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.</p> <p>H0: No Existe relación entre Calidad de atención según dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – 2020.</p>	<p><u>Variable Independiente</u> Calidad de atención <i>Dimensiones:</i> Fiabilidad Capacidad de respuesta. Seguridad Empatía.</p> <p><u>Variable Dependiente</u> Nivel de satisfacción</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <p>Afecto Positivo Interés Entusiasmo Orgullo inspiración Estímulo Decisión atención. Actividad Alerta</p> <p>Afecto Negativo Irritabilidad Tensión Molestia Temor Molestia Temor Vergüenza Nerviosismo Miedo Susto Hostilidad</p>	<p>Enfoque Cuantitativa Tipo Aplicado Nivel Descriptivo Correlacional Diseño De corte transversal Unidad de análisis Paciente que acuden a consulta</p>	<p>Población Pacientes mayores de 18 años que acuden a atenderse en consultorio por el seguro integral de salud N : 18639 n :179 Muestra Pacientes que acuden a atenderse</p>	<p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Cuestionario 1 Calidad de atención Cuestionario 2 Satisfacción del usuario</p>

ANEXO 2A MATRIZ DE DATOS – CALIDAD

ENCUESTA	EDAD	SEXO	GRADO INST	FIA1	FIA2	FIA3	FIA4	FIA5	C.RP1	C.RP2	C.RP3	SEG1	SEG2	SEG3	EMP1	EMP2	EMP3	EMP4	EMP5	E.TG1	E.TG2	E.TG3	E.TG4
1	45	1	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
2	34	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4
3	23	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3
4	18	1	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4
5	26	2	4	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	4	4	2	4	3	4	3	2	4	2
6	37	1	5	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3
7	35	1	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3
8	65	1	1	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3
9	63	2	5	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3
10	64	1	5	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3
11	29	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3
12	29	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3
13	28	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3
14	19	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3
15	22	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
16	23	1	4	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4
17	24	1	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
18	28	1	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3
19	29	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4
20	36	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	2	3	2	3	3
21	35	1	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4
22	34	2	5	2	2	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	4	2
23	33	1	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
24	28	2	4	4	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4

25	20	2	5	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
26	56	1	3	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3
27	55	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
28	47	1	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
29	49	2	5	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3
30	29	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
31	45	1	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3
32	48	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3
33	29	1	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3
34	78	2	1	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3
35	26	1	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4
36	25	2	5	3	4	3	4	3	3	1	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3
37	28	2	5	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3
38	29	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	4	4
39	35	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
40	36	1	4	4	3	4	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4
41	39	1	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2
42	38	2	5	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4
43	31	2	4	1	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	4	4
44	35	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4
45	54	1	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3
46	58	1	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3
47	59	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3
48	52	1	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3
49	57	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
50	58	2	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3

51	51	2	5	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
52	18	1	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3
53	19	1	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
54	20	1	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	4	3
55	22	1	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4
56	23	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
57	25	1	5	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3
58	24	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
59	26	1	4	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3
60	28	2	5	3	4	3	4	3	3	1	3	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4
61	56	2	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2
62	35	1	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4
63	31	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	4
64	32	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	4
65	39	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4
66	38	1	5	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3
67	31	1	4	2	4	4	3	4	4		4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3
68	33	1	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3
69	37	1	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	3
70	38	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3
71	41	2	5	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3
72	45	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3
73	48	1	5	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3
74	47	2	5	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3
75	43	1	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3
76	41	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4

77	40	2	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	1	3
78	48	1	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	1	3	3	2	4	4	3	3	3
79	49	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4
80	42	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3
81	61	1	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4
82	68	1	1	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2
83	67	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4
84	68	2	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
85	62	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4
86	60	1	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
87	60	1	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4
88	63	1	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
89	60	2	5	4	3	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	1	1	3	3	3
90	69	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1
91	67	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
92	71	1	1	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
93	72	1	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4
94	23	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4
95	35	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	2
96	28	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	1	1	3	2	4	3	3	4	3	4
97	23	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4
98	45	1	5	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	1
99	28	1	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3
100	19	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3
101	19	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	3	2	4
102	20	1	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3

103	25	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4
104	24	1	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	1
105	28	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3
106	23	1	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	4
107	21	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4
108	20	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4
109	47	2	1	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3
110	48	1	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	1	1	3	3	3
111	49	1	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4
112	45	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	2	3	2	1
113	42	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3
114	43	1	5	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2
115	40	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	2	4	3	3	4	3	4
116	55	1	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3
117	53	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	4	4	3	2	3	2	4
118	58	1	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
119	51	2	1	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	1
120	61	1	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4
121	48	2	5	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	3	3
122	43	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4
123	37	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4
124	39	1	5	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3
125	28	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
126	19	1	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	4	4
127	29	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	2	3	2	2	3	2	1
128	28	1	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4

129	52	2	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4
130	62	2	1	4	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4
131	67	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4
132	63	1	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4
133	81	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	1	1	3	3	3
134	54	1	5	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4
135	55	1	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
136	25	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4
137	47	1	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	1
138	35	2	5	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
139	65	1	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4
140	25	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	4	3	4	3	2
141	51	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
142	57	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2
143	43	1	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	4	4	3	2	3	3	2
144	48	2	3	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	3	2	2	4	2	4
145	49	1	5	4	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3
146	47	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2
147	56	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	1	4
148	53	1	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4
149	24	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	1	3	4	4	3	2	3	2	2	1	2
150	29	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4
151	24	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3
152	27	1	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2
153	28	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3
154	21	1	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2

155	24	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2
156	54	1	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2
157	59	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	2	4
158	62	1	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2
159	53	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4
160	52	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4
161	58	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4
162	21	1	3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3	2	3	2
163	28	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3
164	30	1	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3
165	39	1	5	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3
166	20	1	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4
167	27	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2
168	22	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4
169	29	2	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	4	3	4
170	51	1	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4
171	54	2	5	2	4	4	4	3	4	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	2
172	65	1	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	3
173	62	2	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3
174	60	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3
175	51	1	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
176	19	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3
177	18	1	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
178	25	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4
179	22	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3

ANEXO 2B MATRIZ DE DATOS - SATISFACCIÓN

ENCUESTA	APO1	APO2	APO3	APO4	APO5	APO6	APO7	APO8	APO9	APO10	ANE1	ANE2	ANE3	ANE4	ANE5	ANE6	ANE7	ANE8	ANE9	ANE10
1	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
5	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
6	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
7	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
8	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
9	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
10	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
11	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
12	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
13	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
14	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
15	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4
16	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
17	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
18	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
20	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
21	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
22	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
23	4	5	5	3	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2
24	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
25	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4
26	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1

27	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
28	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
29	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
30	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3
31	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
32	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
33	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
34	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
35	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
36	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
37	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
38	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
39	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
40	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
41	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	1	3	3	2	4	4	3	4	4	3
42	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2
43	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
44	2	2	4	4	4	3	1	1	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
45	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
46	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
47	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
48	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4
49	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
50	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
51	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
52	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3
53	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4

54	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4
55	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
56	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4
57	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
58	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4
59	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
60	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
62	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4
63	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
64	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4
65	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
66	5	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4
67	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
68	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4
69	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
70	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
71	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	4
72	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4
73	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
74	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4
75	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
76	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
77	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
78	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
80	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3

81	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
82	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
83	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
84	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
85	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4
86	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
87	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
88	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
89	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
90	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4
91	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
92	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1
93	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
94	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4	3
95	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
96	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
97	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2
98	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
99	4	3	4	4	3	3	1	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	1	4	4
100	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
101	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
102	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	1	4	4
103	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
104	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4
105	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4
106	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
107	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4	1	1	3	2	3	3	3	4

108	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
109	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3
110	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
111	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
112	4	3	3	1	1	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3
113	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3
114	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
115	4	3	3	1	1	3	2	3	4	3	3	1	4	3	3	1	1	3	2	3
116	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
117	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
118	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
119	4	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	1	1	3	2	3
120	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
121	4	3	3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	2	3
122	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
123	4	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3
124	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
125	4	3	3	1	4	3	3	1	1	3	2	4	4	3	3	1	1	3	2	3
126	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
127	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
128	4	3	3	1	4	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3
129	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
130	4	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	1	1	4	3	3	1	4	3	3
131	5	5	5	4	5	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	1	4	3	3
132	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
133	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
134	4	3	4	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3

135	4	3	3	1	4	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
136	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
137	4	3	4	3	3	1	4	3	3	1	1	3	2	4	4	3	4	3	3	1
138	4	3	4	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1
139	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
140	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
141	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
142	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	1	4	4
143	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	1	3	2	4	4	3	3	1	4	4
144	4	4	3	3	1	4	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	1
145	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
146	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
147	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1
148	2	2	3	2	1	2	1	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	1	2	1
149	2	2	3	2	1	2	1	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
150	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
151	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2
152	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
153	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2
154	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4
155	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
156	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
157	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4
158	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2
159	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
160	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3
161	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4

162	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5
163	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
164	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
165	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3
166	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	5	5	2
167	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
168	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3
169	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
170	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3
171	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1
172	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4
173	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4
174	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
175	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	3	3
176	2	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4
177	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	3	2	4	3	3	1	1	3
178	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4
179	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

“CUESTIONARIO SERVPERF ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO QUE USA EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES – 2020”

N° DE CUESTIONARIO: _____

FECHA: / /

NOMBRE DE ENCUESTADOR: _____

HORA DE INICIO: _____

HORA DE TERMINO: _____

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (SMFR) del Hospital Regional de Ica. Garantizamos la confidencialidad de su opinión. Agradecemos su participación.

1.- EDAD(AÑOS): _____ **2.- GENERO:** MASC(1) FEM(2)
3.- GRADO DE INST: ANALF(1) PRIM (2) SEC (3) SUP. TEC (4) SUP. UNIV (5)

INSTRUCCIONES: Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo, marque el número que refleje mejor su percepción:

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El personal la orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
N°	EMPATIA					
12	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
13	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
14	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
15	¿El personal no médico que lo trató lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El profesional no médico que lo atendió mostró interés en solucionar sus dudas o interrogantes?					
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
17	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
18	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
19	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
20	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Anexo 3.1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN

“CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE USA EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES – 2020”

N° DE CUESTIONARIO: _____ **FECHA:** / /

NOMBRE DE ENCUESTADOR: _____

HORA DE INICIO: _____ **HORA DE TERMINO:** _____

INSTRUCCIONES: Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo, marque el número que refleje mejor su percepción:

N°	AFECTOS POSITIVOS	1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
N°	AFECTOS NEGATIVOS	1	2	3	4	5
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?					
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?					
16	¿Siente nerviosismo a la hora de ser atendido?					
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?					
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ declaro

que he sido informado sobre la investigación denominada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – HOSPITAL SERGIO BERNALES - 2020”**, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo del Hospital Sergio E. Bernales y financiado por los investigadores, entiendo que este estudio tiene como finalidad determinar el grado de calidad y nivel de satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud en el hospital Sergio E. Bernales, la presente entrevista se llevará a cabo en las áreas de consultorios y emergencia del hospital, se realizará al salir de la consulta u servicio de emergencia, mi apoyo consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y en calidad de anónimo, los cuales serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, de esta forma con esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la profesión. Acepto voluntariamente participar en este estudio.

Fecha: ---/---/---

Firma participante