

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN EL ÁREA DE CIRUGÍA Y CONSULTORIOS
EXTERNOS DEL HOSPITAL MINSA TINGO MARÍA.**

Tesis

Para optar el grado académico de

MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

MARÍA DEL CARMEN MUÑOZ PANDURO

Tingo María – Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS
N^{ro}. 024-2022-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **10:00 a.m.**, del jueves 22 de diciembre de 2022, reunidos virtualmente en la plataforma Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder con el acto de la sustentación de la tesis titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL AREA DE CIRUGIA Y CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL MINSA TINGO MARÍA”**. A cargo de la candidata al grado de Maestra en Ciencias Económicas, Mención: Gestión pública; **MARÍA DEL CARMEN MUÑOZ PANDURO DE BERNALES**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo, declarando como **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas **12:00 m.** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 22 de diciembre de 2022

.....
DR. VARELY ESTEBAN BARZOLA.
Presidente del jurado

.....
M.SC. EDWARD JAVIER COZ RODRÍGUEZ.
Miembro del jurado

.....
DR. CARLOS MAYTA MOLINA.
Miembro del Jurado

.....
DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS.
Jurado - Asesor





UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 120 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:

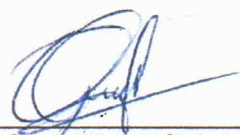
Escuela de Posgrado UNAS

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación
-------	---	--------------------------

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE CIRUGÍA Y CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL MINSA TINGO MARÍA	MARÍA DEL CARMEN MUÑOZ PANDURO	24% Veinticuatro

Tingo María, 22 de mayo de 2023


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN
DOCENTE Y TESISISTA**

I. Datos Generales de Posgrado

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Escuela de posgrado	: EPG-UNAS.
Posgrado	: Maestría en Ingeniería de Alimentos
Mención	: Gestión Pública
Título de tesis	: Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital MINSA Tingo María.
Autor	: María del Carmen Muñoz Panduro de Bernales.
Asesor de tesis	: Dr. Inocente F. Salazar Rojas.
Programa de investigación	: Ciencias sociales y desarrollo sostenible.
Línea(s) de investigación	: Gestión Pública.
Eje Temático	: Satisfacción de los usuarios.
Lugar de ejecución	: Hospital - Tingo María.
Duración	: Inicio : junio 2021 Término : diciembre 2022
Financiamiento	: FEDU : S/0.00 Propio : S/4,000.00 Otros : S/.0.00

Tingo María, Perú, abril 2023.

Lic. Enf. María Del C. Muñoz Panduro
Tesisista

Dr. Inocente F. Salazar Rojas.
Asesor de Tesis Muñoz P., M.C.

Acta

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposo e hijos por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional sin importar las circunstancias que podríamos pasar

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino.

A mi esposo e hijos por compartir momentos significativos conmigo y por estar siempre dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A la gloriosa Universidad Agraria de la Selva.

A mis profesores de la Universidad, en especial al Dr. Inocente F. Salazar Rojas, asesor de tesis quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo.

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.2.1. Justificación Teórica.....	2
1.2.2. Justificación Práctica.....	3
1.2.3. Justificación Social.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problemas Específicos.....	3
1.4. OBJETIVOS.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. HIPOTESIS.....	4
1.5.1. Hipótesis General.....	4
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	5
1.6. VARIABLES Y SISTEMA DE VARIABLES.....	5
1.6.1. Sistema de Variables:.....	5
CAPÍTULO II METODOLOGIA.....	7
2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	7
2.1.1. Tipo de Investigación.....	7
2.1.2. Nivel de Investigación.....	7
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	7
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	8
2.3.1. Población.....	8
2.3.2. Muestra.....	9
2.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	9
2.4.1. Métodos.....	9
2.4.2. Técnicas para recogida de datos.....	10
2.4.3. Fiabilidad del instrumento de medición documental.....	10
2.4.4. Técnicas para análisis de datos.....	11
CAPITULO III REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
3.1. ANTECEDENTES.....	12

3.1.1. Antecedentes Nacionales	13
3.1.2. Antecedentes Locales	14
3.2. BASES TEÓRICAS	15
3.2.1. Calidad de Servicios	15
3.2.2. Niveles de satisfacción del cliente	24
3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	25
CAPITULO IV RESULTADOS	27
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	27
4.1.1. Descripción de la muestra generales	27
4.1.2. Calidad del servicio	28
4.1.3. Satisfacción del usuario	29
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	30
4.2.1. Hipótesis General	30
4.2.2. Hipótesis Específica	32
CAPITULO V DISCUSIÓN	37
5.1 . RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES	37
5.2 . CORRELACIÓN CON OTROS RESULTADOS	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	5
Tabla 2 Distribución de los usuarios de cirugía y consultorio externo según datos generales Hospital Tingo María, 2019	27
Tabla 3 Percepción de calidad de servicio en cirugía y consultorios externos según datos del Hospital Tingo María 2019.....	28
Tabla 4 Satisfacción de beneficiarios de las áreas de cirugía y consultorios externos del hospital Tingo María 2019.	29
Tabla 5 Resultados del análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre percepción de la calidad servicio y satisfacción de usuarios en áreas de cirugía y consultorio externo	31
Tabla 6 Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto en el Aspecto Tangible en áreas de cirugía y consultorio externo	32
Tabla 7 Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto de Confiabilidad en áreas de cirugía y consultorio externo	33
Tabla 8 Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto Capacidad de Respuestas en áreas de cirugía y consultorio externo	34
Tabla 9. Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto de Seguridad en áreas de cirugía y consultorio externo	35
Tabla 10 Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global Satisfacción y Punto Empatía en áreas de cirugía y consultorio externo	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de diseño de investigación.....	8
Figura 2 Modelo de Calidad de Servicio	19

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María. Realizado con enfoque cuantitativo, de corte transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 285 usuarios de las áreas de cirugía y consultorio externo del Hospital Tingo María. En relación a la percepción de la calidad de atención, el 95,8% de los usuarios lo perciben como adecuada. En relación a satisfacción del usuario externo, el 75,1% refirió estar satisfecho. Existe relación positiva alta entre la calidad de los servicios y bienestar de los usuarios [$Rho=0,781$; $p=0,00$], con relación positiva entre la calidad aspectos tangibles, seguridad y satisfacción de los usuarios. Reciprocidad positiva alta entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios [$Rho= 0,741$; $p= 0,000$]. Hay correlación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del área de cirugía y consultorio externo del hospital Tingo María.

Palabras Clave:

Satisfacción de usuarios, calidad de servicio

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of users in the areas of Surgery and Outpatient Offices of the MINSA Tingo María Hospital. Carried out with a quantitative, cross-sectional, correlational approach. The sample consisted of 285 users from the surgery and outpatient areas of the Tingo María Hospital. In relation to the perception of the quality of care, 95.8% of users perceive it as adequate. In relation to external user satisfaction, 75.1% reported being satisfied. There is a high positive relationship between the quality of services and user well-being [$Rho=0.781$; $p=0.00$], with a positive relationship between quality tangible aspects, safety and user satisfaction. High positive reciprocity between empathy and user satisfaction [$Rho= 0.741$; $p= 0.000$]. There is a correlation between the quality of care and the degree of satisfaction of the user of the surgery and outpatient area of the Tingo María hospital.

Keywords:

User satisfaction, quality of service

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú, el sector salud es uno de los sectores más críticos, a pesar de que el presupuesto ha mejorado paulatinamente. En el año 2019 se encuentra entre las 6 priorizaciones de intervenciones públicas del presupuesto, alcanzando una asignación presupuestal del 2.2% del PBI. Este incremento no es significativo y se da por las evidencias de los decadentes servicios de salud que se manifiesta en infraestructura, materiales y equipos, desabastecimiento de medicamentos; además la falta de servicios de agua potable, así como también, en salarios al personal. Así mismo, de una capacidad instalada que deja una gran brecha de la población desatendida o atendida en precariedades.

Sausa (2018), menciona que una investigación realizada por la asociación de Contribuyentes compara información del MINSA, ESSALUD, la OMS y la OCDE, manifiestan que la mala gestión de los recursos y la falta de inversión generan la deficiencia de los servicios y afecta la salud y economía de millones de peruanos. En enero de 2018, se celebró la firma del Pacto por la Salud, donde el MINSA se comprometía a mejorar los servicios de salud, en tres ejes de intervención: ocuparse en la prevención de enfermedades prevalentes de los pobladores peruanos, optimizar la gestión de los recursos humanos referente a salud, así como los sistemas de salud y calidad de los servicios, pero este pacto fue presentado sin metas ni políticas de control.

Con anterioridad, en el año 2016 el MINSA envuelve los dispositivos de planificaciones, organizaciones y mejoran la calidad e información en la gestión de calidad para diseñar y mejorar los procesos institucionales, teniendo dentro de sus políticas de eficacia con relación a las personas la búsqueda de la satisfacción de los usuarios; sin embargo, este sistema no surte efectos palpables en los ciudadanos, debido que estas políticas no son implementadas de manera global teniendo en cuenta los factores tangibles, e intangibles del servicio, lo que no permite lograr los objetivos de satisfacer a la población atendida.

Un panorama general de los hospitales de contingencia del país, pone en manifiesto la crisis y las condiciones críticas en que los médicos trabajan y los pacientes son atendidos; en donde quienes resultan más perjudicados son los usuarios, ya que además de acudir con alguna dolencia deben aguantar la mala calidad del servicio, teniendo en cuenta que los pacientes que acuden a este tipo de nosocomio son aquellas con pocas posibilidades económicas no tienen otra opción más que continuar recibiendo ese servicio.

En la región Huánuco se suma las deficiencias y necesidades en salud, las deudas de los nosocomios están adolecidos, debido a que son 650,000 personas que tienen SIS, la falta de especialistas debido a los sueldos limitados y algunos medicamentos que no pueden ser adquiridos.

Esta realidad es similar en Tingo María, ya que el Hospital de Contingencia no cuenta con agua potable, la infraestructura no garantiza la conservación de la salud de los pacientes ni del personal de salud, existe falta de insumos médicos, dotación de medicamentos, productos farmacéuticos y dispositivos médicos que está enmarcado en la cobertura de la gratuidad prestacional. Además, los materiales y equipos no cuentan con mantenimiento lo cual no puede garantizar el uso óptimo en el momento que se requiera y así evitar infecciones intrahospitalarias, eventos adversos durante las intervenciones quirúrgicas.

Es así, se estudia la calidad de servicio que ofrece este nosocomio y la relación con la satisfacción de cada usuario, teniendo en cuenta los elementos perceptibles, la seguridad y empatía de servicios de las áreas de Cirugía y Consultorios Externos, ya que son las áreas con mayor demanda de los usuarios.

1.2. JUSTIFICACIÓN

2.1.1. Justificación teórica

El estudio aportará conocimientos novedosos que servirán a futuros investigadores como fuente de información y trabajos desarrollados en sector salud; además, aportará en el conocimiento de la realidad de calidad de atención en esta entidad de salud.

2.1.2. Justificación práctica

El objetivo de este estudio es permite identificar la propuesta de mejora continua en las atenciones que brinda la entidad en estudio, con el propósito de que los servicios prestados sean cada día de mayor calidad, beneficiando de esta manera a la comunidad, a los usuarios, trabajadores y a las instituciones como tal, con un enfoque sistemático que permita vigilar la calidad durante todo el proceso de la oferta de servicios.

El propósito de esta investigación es facilitar la identificación de estrategias para mejorar continuamente la calidad de los servicios proporcionados por la organización en cuestión. El objetivo es beneficiar a la comunidad, al usuario, al empleado y a entidades en general, a través de un enfoque sistemático que garantice el monitoreo constante de la calidad a lo largo de todos los procesos de oferta de servicio.

2.1.3. Justificación social

Con la presente investigación se busca contribuir a mejorar la calidad de atención del Servicio de Cirugía y Consultorios externos en el Hospital MINSA Tingo María. Porque el propósito de este estudio va a facilitar el planteamiento de un servicio creativo e innovador de esta entidad de salud.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio que ofrece el área de cirugía y consultorios externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios?
- b) ¿Qué relación existe entre la confiabilidad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios?
- c) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María y la satisfacción de los usuarios?

- d) ¿Qué relación existe entre la seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios?
- e) ¿Qué relación tiene la empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio que ofrecen las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de relación entre los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios.
- b) Determinar el nivel de relación entre la confiabilidad en el área de cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María y la satisfacción de los usuarios.
- c) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María y la satisfacción de los usuarios.
- d) Determinar la relación entre la seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios.
- e) Determinar la relación que tiene la empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios.

1.5. HIPOTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Si la percepción de la calidad del servicio brindado en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María es alta, este se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

1.5.2. Hipótesis específicas

H1: Si los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María se relacionan, entonces la satisfacción de los usuarios será favorable.

H2: Si la percepción de la confiabilidad que transmiten en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María es apropiado, entonces será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.

H3: Si la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos Hospital MINSA Tingo María es adecuada, entonces será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.

H4: Si la seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María tiene una relación directa, entonces será significativo la satisfacción de los usuarios.

H5: La empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.

1.6. VARIABLES Y SISTEMA DE VARIABLES

- Variable independiente (VI):

X1: Calidad de servicio en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos.

- Variable dependiente (VD):

Y1: Satisfacción de los usuarios

1.6.1. Sistema de Variables:

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
X1: Calidad de servicio en las áreas de cirugía y consultorios externos (Variable independiente)	La capacidad del servicio consiste en proporcionar respuestas apropiadas y acordes a las expectativas, necesidades y demás requerimientos relacionados con la salud. (Vouri, 1991).	Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Instalaciones • Apariencia personal • Objetividad • Cumplimiento de promesas • Interés en la resolución de problemas • Ausencia de errores • Realización del servicio a la primera • Conclusión en el plazo prometido • Personal comunicativo • Personal rápido 	Cuestionario (Anexos 1)	1,2,3,4,5,6 y 7 8,9,10,11,12,13 y 14

Y1: Satisfacción de los usuarios (Variable dependiente)	Los conceptos psicológicos se refiere a la sensación de satisfacción y gratificación que experimentamos al obtener lo que deseamos y esperamos de un producto o servicio específico. (Sancho, 1998)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal informado • Personal que transmita confianza • Seguridad que transmiten al brindar el servicio 	Cuestionario (Anexo 2)	15,16,17 y 18
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Personal amable • Personal bien formado • Atención oportuna y eficiente • Horarios convenientes • Atención personalizada • Preocupación por los intereses del usuario • Comprensión de las necesidades del usuario 		19,20,21 y 22
		Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de atención • Eficacia • Coordinación interna • Transferencias rápidas 	1,2,3 y 4	
		Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en atención • Volver hacer uso de serv • Charlas • Recomendación • Nivel de satisfacción 	5,6,7 y 8	
		Satisfacción			9

Fuente: Elaboración propia, 2019.

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de investigación

Es aplicada porque se conoce una determinada realidad, es decir, el nivel de calidad de servicio que ofrecen las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María.

2.1.2. Nivel de investigación

Es de nivel correlacional porque determina la relación existente entre la variable independiente y dependiente, tal como menciona Hernández et al (2014), asegura que este nivel se ha ejecutado con el propósito de saber el comportamiento de las variables sabiendo de otras variables conexas.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo se ha optado por el diseño no experimental, porque no se ha pretendido manipular ninguna de las variables que se estudiaron. El diseño utilizado fue transversal, ya que la recolección de información acerca del bienestar de los usuarios referente a la calidad del servicio de las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María, han sido en un solo momento; lo que ha permitido describir sus características y correlacionar las variables pertinentes para cumplir con los objetivos del trabajo.

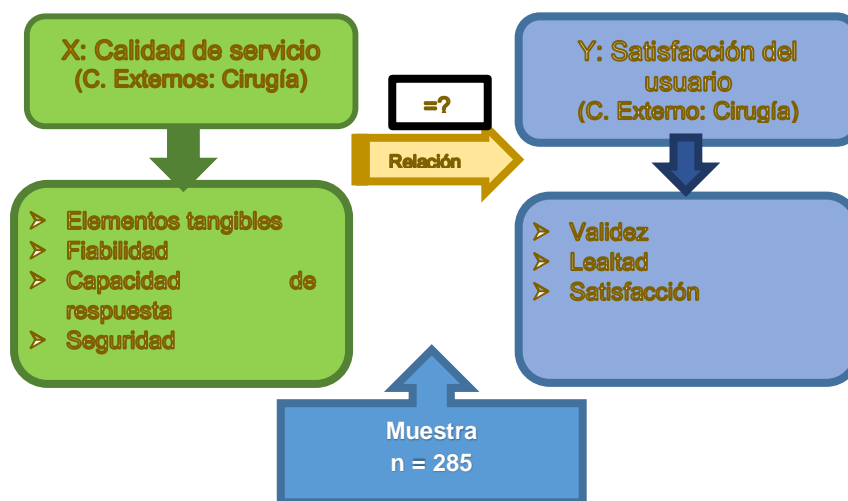


Figura 1
Esquema de diseño de investigación

Leyenda: Muestra: 285 usuarios

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

Según fuentes del área de estadística de este nosocomio en el año 2018 se atendieron a 13139 pacientes, dividiendo esta cantidad por los 12 meses del año se tiene un promedio de 1095 pacientes que fueron atendidos por mes en esta institución de salud. La población se conforma por todos los usuarios que hacen uso de los servicios de Consultorios Externo y pacientes de Cirugía del Hospital MINSA Tingo María en un mes determinado del año 2019, se tendrá como población de 1095 pacientes.

Criterios de inclusión

- Usuario externo, atendidos en Consultorio Externo y Cirugía de ambos sexos, mayores de 18 años al momento de solicitar atención en el hospital.
- Usuario externo que deseen participar de la encuesta.
- Usuario que firme el consentimiento que se informa.

Criterios de exclusión

- a) Usuario externos menor de 18 años atendidos en el Consultorio Externo y Cirugía.
- b) Usuario externo que no deseen participar de la encuesta.
- c) Usuarios que no firmen el consentimiento informado.

2.3.2. Muestra

Para determinar la muestra de los usuarios que han participado en la investigación, se utilizó la fórmula estadística de universos finitos:

$$n = \frac{z^2 pqN}{[e^2x(N - 1)] + z^2pq}$$

Donde:

Nivel de confianza (K) = 1.96

Probabilidad de éxito (p) = 0.50

Probabilidad de fracaso (q) = 0.50

Margen de error (e) = 0.05

Población (N) = 1095 usuarios.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(1095)}{[(0.05)^2x(1095 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n=285 Usuarios.

➤ La muestra conformada por 285 usuarios

Se estimó una muestra de **285** usuario que participaron en la encuesta que corresponden a usuarios que han hecho uso de los servicios de Consultorios Externos y Cirugía del Hospital MINSA Tingo María en un mes determinado del año 2019.

2.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.4.1. Métodos

Es descriptiva-correlacional, debido a que en primera instancia se describió de modo ordenado la perspectiva de los usuarios acerca de la calidad de servicio

de las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María y se determinó cómo se relaciona con la satisfacción, teniendo en cuenta la información de las bases teóricas recaudadas para el estudio.

2.4.2. Técnicas para recogida de datos

Es la encuesta anónima, con este instrumento de investigación se aplicó, el cuestionario del modelo SERVPERF a los usuarios de las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María.

2.4.3. Fiabilidad del instrumento de medición documental

La escala para medir el comportamiento de la Percepción de la Calidad del Servicio (Variable asociada), han comprendido cuatro subescalas y se ha calculado la fiabilidad para cada una de ellas, utilizando el Modelo de Consistencia Interna de Cronbach, que se basa en correlación Inter elementos promedio (Pérez, 2005, p.692). El mismo procedimiento se ha utilizado para calcular la fiabilidad de la escala para medir el comportamiento de la variable Satisfacción de usuarios (Variable de supervisión)

Los datos para el análisis de fiabilidad se obtuvieron mediante una encuesta piloto de tipo personal con interceptación en los pasillos del Hospital MINSA Tingo María, a usuarios de los servicios de Cirugía y Consultorio Externo. Los resultados del análisis nos indican que todas las escalas son altamente fiables, pues todas tienen altos índices de consistencia interna.

Tabla 2

Resultados del análisis para determinar la fiabilidad de los instrumentos de medición documental

Variables	Dimensiones	Cantidad de Ítems	Alfa de Cronbach	Condición
Percepción de calidad de servicio (Variable asociada)	Aspectos Tangibles	7	0,794	Alta
	Confiabilidad	7	0,884	Alta
	Capacidad de respuesta	4	0,896	Alta

	Seguridad	4	0,872	Alta
	Empatía	6	0,878	Alta
Satisfacción de usuarios (Variable de supervisión)	Validez	4	0,785	Alta
	Lealtad	4	0,784	Alta
	Satisfacción	1	-	-

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Técnicas para análisis de datos

- a) Revisión documental y bibliográfica para profundizar en la discusión de los resultados obtenidos.
- b) Aplicación de técnicas numéricas de periodicidades y gráficas con figura de barras.
- c) **Estadística inferencial:** Para probar las hipótesis, los datos tuvieron una distribución normal, por eso se ha empleado el estadístico correlacional bivariado de R-Pearson.

CAPITULO 3

REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. ANTECEDENTES

3.1.1. Internacionales

Fariño (2018), “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro” - Recopilación ISSN

Concluye el tesista, que el problema más resaltante en el sistema de Salud Pública del Ecuador fue el servicio en la satisfacción del usuario, relacionado a la eficiencia y discernimiento del paciente en la atención brindada, así como la sensación del bienestar mental y físico. La metodología que se ha manejado fue de enfoque cuantitativo, el instrumento se calculó acorde al parámetro del modelo SERVQUAL; estos resultados fueron obtenidos al 77 % de los encuestados que están satisfechos con los equipamientos e infraestructuras en el centro de salud; y el 81 % menciona estar conforme con la atención de los trabajadores de esta dependencia, así también el 80 % menciona que el número de camillas cumplen según las necesidades. Concluyendo que la calidad de la atención es media así como la satisfacción del usuario.

Cercado, Vera, Valle, (2018); “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en las unidades operativas primarias de salud”. Mencionan que hay relación con la efectividad y percepción del paciente a la atención que se está brindando. Este trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo. Conforme a los resultados obtenidos mencionan el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos con el suministro y los servicios básicos respectivos en los establecimientos de salud, mientras que el 83% consideran las camillas se encuentran operativas y cumplen con sus expectativas; considerando que la calidad de atención es satisfecho por el usuario.

Palacios (2016) “Calidad de la atención en Salud, una mirada desde la Teoría de Sistemas”. Existen herramientas y métodos que utilizan la teoría de

sistema que han sido aplicada en la calidad de atención, en la dimensión de efectividad clínicas, y satisfacción del usuario. Así mismo en planificar los servicios y las evaluaciones de práctica y las formaciones de competencia profesional de los talentos humanos concerniente a salud. Los contenidos que se han aplicado están conformados por las atenciones primarias en salud, hospitalizaciones y gestiones integrales en enfermedad crónica. Concluyendo que la aplicación de la Teoría de sistemas en la calidad de atención en los servicios de salud constituye una alternativa para interpretar los problemas desde otra perspectiva.

3.1.1. Antecedentes nacionales

Ruiz (2017) con la tesis “Calidad de procesos de atención al cliente y satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II” el objetivo de este estudio fue conocer la relación entre la calidad de los procesos y el nivel de satisfacción del usuario; con diseño descriptivo correlacional, como instrumento para recolección de datos empleó un cuestionario anónimo de 40 preguntas con tres opciones de respuestas (bueno, malo, regular), aplicándose a 377 encuestados que laboran en Es Salud. Teniendo como resultado referente a la calidad de atención responden el 67% que se encuentra en un nivel regular, solo un 33% nos manifiestan que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario, el 76% respondieron que se encuentra en un nivel bajo y el 24% en un nivel regular, concluyendo con una correlación de 0.255, y nivel de significancia de 0.000 existiendo menor que 0.05 por lo tanto existe una relación significativa y directa.

De la Cruz (2017) “Calidad de atención competitivo en el Centro de Salud de Carabayllo 2016 “

El estudio investigado es básico con nivel descriptivo. Realizando la encuesta a 149 trabajadores del Centro de Salud donde laboran. El presente trabajo investigativo ha tenido los resultados siguientes respecto a la confiabilidad de los instrumentos fue 0,821, siendo considerado altamente confiable; relacionado a los datos muestrales, conforme a las preguntas efectuadas al personal encuestado, respondieron el 73,8% que el nivel de la calidad del profesional en atención interna del usuario es regular en el Centro de

Salud Progreso de Carabayllo.

Bernal (2019), en la Tesis “Calidad de atención en el área de hospitalización del servicio de Cirugía general Hospital de Ventanilla”. Cuyo objetivo es evaluar la calidad de atención y el Servicio de Cirugía. De enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo. Aplicó la encuesta cuya muestra se conformó por 80 usuarios para lo descrito en la Guía Técnica del MINSA; el SERVQUAL es el cuestionario modificado empleado. Los resultados encontrados desempeñan los requisitos determinados 50%, 60%, 67% y 100%, proporcionalmente. En relación a los tiempos que espera el paciente para que sean atendidos por el doctor, el 55% ha esperado entre 15 y 30 min. y el resto, entre 31 y 60 min. y para ser atendido por enfermería, el 50% ha esperado entre 16 y 30 min., y, de estos, el 30% presentó quejas por el largo tiempo que ha esperado. El otro 50 % ha esperado entre 11 y 15 min.

3.1.2. Antecedentes locales

Chávez (2018) la tesis titulada, Calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público-privada. Cuyo con enfoque cuantitativo fue analítico y transversal. Se utilizó la encuesta cuya muestra resultó 78 beneficiarios que contestaron una guía de entrevista; los cuales fueron validados al establecer los resultados. Para comprobar la hipótesis utilizó la prueba Chi2, teniendo un $p \leq 0,05$; evidenciándose aceptable el nivel de satisfacción la calidad de atención a nivel comunitario con el 93,6%; pero el nivel comunitario se percibe en un 91%. La relación hallada entre: bienestar por la eficacia de atención [$X^2=17,03$ GL=1, $p = 0,004$], calidad en el servicio de pago [$X^2 = 8,687$; GL =1, $p = 0,038$], buen trato y cuidado oportuna [$X^2 = 15,669$; GL= 1 GL, $p = 0,003$]; con la percepción de cambios, se acepta la hipótesis Chi2. La relación no se halló entre oportunidad de entregas [$X^2 = 0,007$; GL =1, $p = 0,707$] y la claridad, gratuidad - veracidad [$X^2 = 0,266$, GL= 1, $p = 0,497$]; con la apreciación de cambios a nivel comunitario.

Arias (2019) “Calidad de Ss. y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales en Tingo María”

El objetivo de esta investigación es analizar la relación existente entre la

calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Para ello, se utilizó un cuestionario basado en encuestas, con una muestra de 118 usuarios. Se evaluó características demográficas (edades, géneros y nivel educativo). El estudio se llevó a cabo de manera transversal, evaluando el nivel de satisfacción de los pacientes a través del cuestionario adaptado de SERVQUAL, que constaba de 19 indicadores antes y después de utilizar el servicio.

Los resultados muestran que tanto la variable independiente como la variable dependiente se relacionan significativa y directamente, aunque es baja ($r_s = 0.320$). En cuanto a las expectativas contra las percepciones, se encontró una diferencia positiva relevante entre las calificaciones promedio de la calidad del servicio antes y después de utilizar los servicios odontológicos de la entidad investigada. Esto se determinó a través de la prueba de Wilcoxon, con un valor de p menos a 0.05 ($0.000 < 0.005$), lo que indica que existe una relación entre ambos.

3.2. BASES TEÓRICAS

(Ley N° 27444) En el TUO de la Ley 27444, modificado 2020 ampara al administrado en la participación de procedimiento sujeto a las normas con igualdad de facultades y deberes. Así también, en el Artículo 74 hace referencia en los incisos 2°, 8° y 10°, señalados por el MINJUS (2017) que señalan en el inciso 2° en la forma de prevención del derecho de recibir un trato justo, con igualdad de condiciones por los encargados de la atención asistencial en las entidades de salud.

3.2.1. Calidad de servicios

La norma ISO 9000 indica que la calidad debe cumplir con cierto requisito (necesidad o expectativa establecida) y estos tienen que satisfacer la expectativa del cliente. Según los Sistemas de Gestión de Calidad es el resultado de uno o varios procesos realizados por la organización. Líneas para aplicación de Normativa ISO 9001:2000, la calidad viene ocasionando el mejoramiento continuo, centrado en el consumidor.

(Schroeder, Goldstein, & Rungtusanatham, 2011). Publicidades Vértice

(2008) mencionan que calidad viene a ser expresión relacionada a la capacidad de satisfacer las necesidades que no han sido atendidas al público en su momento por una entidad

Así como Vargas (2007) precisa a la calidad como una actividad de duración que son ejecutadas a través de personas y materiales, que están a disposición de los consumidores, según los procedimientos y comportamientos de un valor económico, cuyo fundamento es de ser beneficioso.

Como indica Arias (2016), calidad es el desempeño conforme indica las normas referentes al acomodamiento del servicio según la necesidad del usuario, generando bienestar.

De todo lo indicado se confirma que calidad del servicio está relacionada a satisfacer las atenciones al cliente, avalando al rendimiento efectivo.

Torres M, & Vásquez C (2015) en su contexto muestra que Donabedian en 1984 precisa la calidad de la atención de salud a los resultados con beneficios de las atenciones clínicas, en favor al paciente. Menciona también, que se puede entender en dos maneras como la técnica concerniente a las aplicaciones de la ciencia y las tecnologías médicas en favor de la salud y la interpersonal mide el nivel de perseverancia del usuario.

- Características de los servicios

Hoffman (2011), señala que son adecuadas de los servicios que impactan la idea de calidad, es decir cada servicio prestado varía según la prestación del producto. Siendo mayor cuando existe continuidad permanente entre el prestador de servicio y el cliente.

Thompson (2012) presenta estas características que hacen a los servicios diferentes de los bienes:

Intangibilidad: es cuando los servicios no pueden ser vistos ni almacenados, al momento de obtenerse, como con el bien o producto físico. Por lo tanto ,no pueden establecer de manera anticipada el nivel de complacencia al cuando adquiere cierto servicio.

Inseparabilidad: los productos se generan, se comercializan y

posteriormente se consume. Las producciones y el consumos de los mismos son actividades que no pueden separarse. Entonces, existe una interacción directa entre el proveedor y el cliente, ya que ambos influyen en el resultado final.

Heterogeneidad o variabilidad: significa que el servicio no es estandarizado respecto a los bienes, cada servicio obedece a quien le corresponde, según la participación en la producción y entrega; por consiguiente, es dificultoso para el adquiriente pronosticar la calidad del producto en su momento.

Según Álvarez (2012). Satisfacción del cliente viene a ser la actitud o reacción adquirida de comprador y los rendimientos, visto de los bienes o servicios, experimentando distintos grados de complacencia. Ello ocurre para el bienestar de un usuario.

Determinantes de la calidad de servicio.

Vargas; Valecillos & Hernández, (2013) refiere que es fundamental la sugerencia de los consumidores con respecto a la calidad del servicio en las entidades que brindan dicha prestación. El establecimiento que presta servicio de salud también están dentro de ello, por ser responsables de la salud de las poblaciones porque la calidad en las prestaciones de servicio, debe ser priorizada

Principios de la calidad de servicio

Pérez (2006) menciona que los establecimientos brindadores de servicio deben tener políticas direccionado a la calidad con valores y principios, aparte del servicio y tipo de producto que brinden, como son:

Fortalecer los sistemas y procesos

Si una organización está fortalecida; sus métodos y técnicas de trabajo permitirán manifestarán eficiencia y eficacia a los requerimientos del mercado y los clientes según el rubro de las entidades, utilizando tecnología avanzada y trabajadores idóneos.

Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo

La motivación es parte indispensable en cualquier establecimiento que brinda servicios de calidad a través de su personal que está en contacto con los clientes, así mismo aceptan sus sugerencias u opiniones en cuanto a la calidad del

servicio.

Mejorar la coordinación y la comunicación

Para mejorar la calidad, el personal que se encuentra en el establecimiento tiene que tener una comunicación abierta para la comprensión y satisfacción del cliente. También existe apropiada política de comunicación de la empresa con el personal que labora para que exista la posibilidad de intercambiar conocimientos y enseñanzas, siendo elemento propicio para lograr este objetivo.

Modelos de medición de la calidad del servicio.

a. SERVQUAL.

La escala fue desarrollada en 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry y consta de dos partes. La primera parte evalúa las expectativas de los clientes con respecto al servicio proporcionado en un sector específico, mientras que la segunda parte evalúa las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular (Miranza, Chamorro y Rubio, 2007).

A raíz de estas investigaciones, se creó un modelo llamado Servqual, que es un acrónimo en inglés que significa "Service Quality" (calidad del servicio). Este modelo se compone de cinco dimensiones, que se describirán a continuación.

Dimensiones del modelo SERVQUAL.

En este modelo se identifican cinco dimensiones de calidad de servicio:

1. Aspectos tangibles: se refiere al aspecto físico de las instalaciones, equipos, personal y materiales de información, que influyen en la percepción de la calidad del servicio.
2. Fiabilidad: implica brindar el servicio de manera confiable y consistente, cumpliendo con las expectativas y promesas establecidas.
3. Capacidad de respuesta: se refiere a la disposición del personal para ayudar y atender a los clientes de manera eficiente, mostrando prontitud y disposición para resolver sus necesidades.

4. Seguridad: abarca los conocimientos, atención y habilidades demostradas por los empleados, generando confianza en los clientes respecto a la seguridad y fiabilidad del servicio ofrecido.
5. Empatías: realizar atención individualizada a los clientes en diferentes servicios demostrando calidad de servicio a los usuarios. Arias (2016,)

La información que condujo a la formulación de este modelo se obtuvo a través de 12 entrevistas realizadas a grupos focales, con tres grupos correspondientes a cada uno de los sectores mencionados: banca, tarjetas de crédito, seguridad y reparación de productos y mantenimiento, llevadas a cabo en Estados Unidos (Arias, 2016).

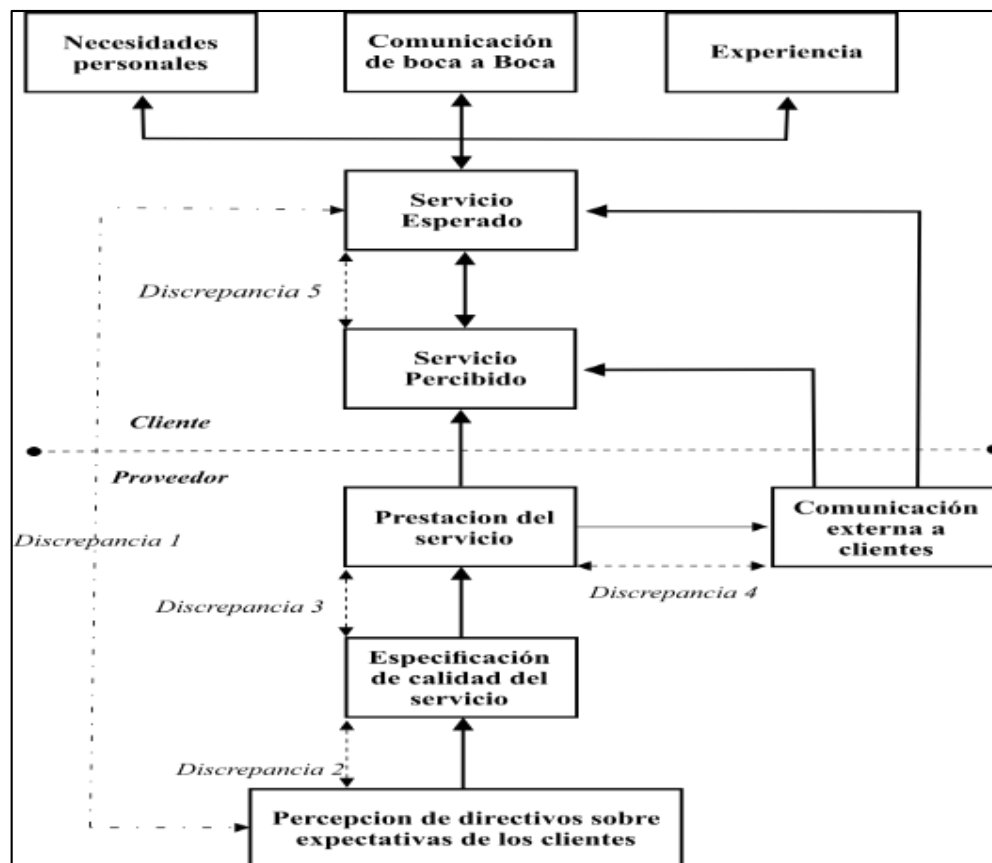


Figura 2
Modelo de calidad de servicio

FUENTE: Zeithaml y Berry (1985). Citado por (Dávila, Coronado, & Cerecer, 2012)

b. SERVPERF.

El presente modelo SERVPERF aplica de manera exclusiva la percepción

como un acercamiento a la satisfacción del usuario, determinada como “el nivel anímico de un individuo que adquiere los rendimientos percibidos de productos o servicios” Kotler, (2006) en Ibarra & Casas, (2015)

Además, este enfoque se centra en el estado emocional del usuario como medida de su apreciación del servicio proporcionado. En inglés, esta sigla se traduce como "Service Performance" (rendimiento del servicio) y evalúa la confiabilidad, la interacción personal, la resolución de problemas y la imagen. Este modelo cuestiona al modelo SERVQUAL en lo que respecta a la dimensión de las expectativas, específicamente en la escala utilizada para medirlas, propuesta por Cronin y Taylor (1994). A raíz de un estudio empírico realizado en ocho empresas de servicios, los autores concluyen que el modelo SERVQUAL no es el más adecuado para medir la calidad del servicio. Se menciona que, aunque teóricamente es correcto, en la práctica dificulta los resultados, principalmente debido a la dificultad que tienen los entrevistados para verbalizar sus expectativas. En una escala de valoración, estas expectativas suelen ser siempre muy altas. En este caso, la calidad de las opiniones recibidas mejora, pero se repiten las percepciones (Ibarra y Casas, 2015).

Gestión de servicios (servucción)

Según, Hoffman y Bateson (2012) aseguran que estos servicios son caracterizados por ser relevante, basado principalmente en experiencias vistas por los usuarios. Ambos brindan beneficios, sin embargo, al momento de la realización del servicio los usuarios no tienen participación con los demás componentes (back office) como el personal de limpieza, gerentes, entre otros.

Lovelock y Wirtz (2009) manifiestan que el servicio es gracias a la producción efectuado, anticipadamente siendo estos planificados y no del momento.

Con base, en el modelo expuesto, se tiene la versión de Hoffman y Bateson, quienes aseguran que este tipo de modelo está constituido por cuatro componentes; influyendo en la práctica de dicho servicio y siendo aspectos visibles como: el serviespacio (evidencia física o tangible del servicio, siendo percibida de manera visible por el cliente, logrando alcanzar una valoración que puede ser tanto negativo o positivo); personal en contacto/proveedor de servicio

(comprende el personal relacionado a proveer el servicio, porque depende de ellos la percepción que va tener el cliente); y los otros usuarios. Los aspectos no visibles se encuentran en la organización y sistema invisible (como políticas internas, reglas,, procesos, siendo intangibles por el cliente, pero tiene influencia para ellos en la entrega del servicio); es por ello que estos componente convendría proceder en conjunto, ya que así generaría satisfacción a los clientes.

Calidad en los servicios públicos

Vargas, et. al, (2013), hacen referencia de la O.P.S. respecto a la salud y consideran que la calidad para atender no debe ser considerada como un medio para garantizar el camino a la imparcialidad en el ejercicio y servicios para todos los pobladores.

La administración pública como organismo que regula la gestión de eficacia de los servicios es su responsabilidad en contribuir con ideas para dar solución a los problemas frecuentes que existen en entidades públicas respecto a la salud, brindando eficiencia y compromiso en la labor que les corresponde, mejorando las condiciones de trabajo, siendo supervisados para un buen servicio en favor a la comunidad en general; Manual de Calidad en Ss. Estatales CDR – 2018.

- Atributos de la calidad de servicios en salud

Según James (2008), la calidad se define en función de las necesidades y deseos de los clientes. Desde la perspectiva de los usuarios, la calidad se refiere a la idoneidad del producto o servicio y a su capacidad para cumplir eficazmente su función.

Por otro lado, Londoño (2008) aborda los elementos clave de la calidad y destaca la importancia de considerar los atributos que caracterizan una atención médica de calidad al evaluarla.

- Dimensiones de la calidad de atención en salud

Lora (2016) hace hincapié en la importancia de la eficacia en la atención médica brindada a los usuarios en los servicios hospitalarios. Su enfoque se centra en maximizar una medida global del bienestar del paciente, la cual está asociada con todo el proceso de atención en todas sus etapas.

Por otro lado, Revilla (2016) afirma que la calidad de atención sanitaria consiste en garantizar que cada paciente reciba un servicio de diagnóstico y tratamiento adecuado para lograr una atención óptima y saludable. Se deben tener en cuenta todos los conocimientos disponibles sobre el paciente.

Sanjuán y Rodríguez (2013) mencionaron la existencia del instrumento SERVQHOS, diseñado específicamente para evaluar la calidad de los servicios de salud. Este instrumento busca abordar la calidad objetiva, subjetiva y global, las cuales son tres dimensiones fundamentales en la evaluación de la calidad en el ámbito de la salud.

Según Kotler y Armstrong (2013), la calidad está relacionada con el valor y el bienestar percibido por el cliente.

- La calidad de servicios desde el punto de vista del cliente.

Umpaque y Rocha (2016) indican que el instrumento SERVQUAL ha sido desarrollado específicamente para el ámbito médico asistencial y administrativo en centros de salud. Este instrumento propone que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones del servicio prestado puede ser un cálculo de la calidad del servicio.

Según Mora (2011), la satisfacción se refiere al grado de satisfacción emocional de un individuo que resulta de comparar el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Por lo tanto, mantener la satisfacción del cliente es un objetivo primordial para cualquier entidad.

Además, Umpaque y Rocha (2016) mencionan que la encuesta SERVQUAL fue validada por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Aunque fue creado para su aplicación en empresas, este modelo suele utilizarse en el sector de la salud para comprender las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio de salud.

En el estudio se aplicó el instrumento SERVQUAL para medir la satisfacción de los pacientes a través de una encuesta que constaba de tres partes. En la primera parte, se recopilaron datos generales del entrevistado, incluyendo variables sociodemográficas, la condición del paciente y el tipo de seguro asistencial utilizado, así como la especialidad en la que fueron atendidos,

específicamente en el servicio de oftalmología.

La encuesta constó de veintinueve preguntas cerradas que se evaluaron en función de las expectativas de cada entrevistado. Se utilizó una escala de Likert para valorar las respuestas, donde 1 representaba la calificación más baja y 6 la calificación más alta.

La segunda parte de la encuesta también incluyó veintinueve preguntas cerradas, esta vez enfocadas en las percepciones de los entrevistados. Las respuestas se valoraron de la misma manera que en la parte anterior.

3.12 Satisfacción del cliente

Según lo expresado por Morales (2009), satisfacer a los usuarios se ha convertido en el elemento central para evaluar la calidad de los servicios de salud proporcionados por las instituciones. El autor sostiene que el bienestar de los usuarios está estrechamente vinculado a la calidad con la que se les atiende, lo cual es el objetivo principal de todas las organizaciones de salud. Esta perspectiva teórica considera como dimensiones clave la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos perceptibles.

Pérez y Gardey (2014) mencionan que satisfacer al cliente es encontrarse conforme al momento de hacer uso de un servicio en lo que respecta a salud. También, señalan que, si la satisfacción es mayor hay posibilidades que el usuario retorne a pedir servicios futuros en la organización.

También Kotler & Armstrong, (2010), aseveran que existe un efecto de desilusión a de placer en cuanto se perjudica. Si los efectos son inferiores a las atenciones, el usuario queda descontento. Si el resultado es favorable, el interesado quedara satisfecho. Si el resultado son superiores a la expectativa, el usuario quedara muy contento o con satisfacción. También, Rocha & Numpaque (2016) dicen que la herramienta SERVQUAL fue enunciado principalmente para el entorno médico de servicio asistencial, así como administrativos respecto a salud, por ser elemento que propone expectativas habituales con la ciudadanía incurso en ella.

3.2.2. Niveles de satisfacción del cliente

Para Lovelock et al. (2010) la satisfacción viene a ser un conocimiento eficiente que prospera de manera prospectiva, debiendo interpretarse desde otras circunstancias hasta la satisfacción e insatisfacción de otros miembros familiares o individuos, que contribuyan a la alineación de la calidad de la prestación.

Obedeciendo el nivel de complacencia o posicionamiento del usuario, se logra determinar el grado de probidad hacia una entidad fija, como en los aspectos de: Un consumidor descontento optará por otra empresa de manera inmediata (deslealtad condicionada). Kotler (2009) asevera que, el usuario satisfecho se conservará leal; pero eso, ocurrirá siempre y cuando consiga un nuevo proveedor que ofrezca una oferta superior a la anterior (lealtad condicional). En el cliente satisfecho siempre existirá lealtad a un mismo proveedor por sentir afinidad superior a una simple elección razonada (lealtad incondicional).

Para Hoffman y Bateson (2012) las satisfacciones de los usuarios contribuyen a los conocimientos de los usuarios con respecto a la calidad, estos se basa en sus experiencias sucedidas, y que son examinadas en cada ocurrencia, precisando a su vez sus posibilidades de obtenerlo.

Conforme menciona Suárez et al. (2013) en las actividades hospitalarias de salud, se fijó instrumentos para el análisis de los requerimientos en la mejora de calidad asistencial, y la satisfacción de los pacientes, sin ningún costo.

Según Arancibia et al. (2013), elaboró un tipo de satisfacción donde la calidad del servicio es un componente de mucha influencia para satisfacer a clientes económicos.

Satisfacción del usuario externo de salud

Vergara (2014) sostiene que la satisfacción del usuario se deriva de las percepciones durante la experiencia del servicio, descontando las expectativas que el cliente tenía al entrar en contacto con los servicios de salud. La satisfacción del usuario se logra al satisfacer sus necesidades de manera funcional y transformadora en términos sociales y económicos.

La satisfacción es un término utilizado para evaluar la calidad. En este

estudio, los usuarios de consultorios externos aportan conocimientos sobre la amplitud de la satisfacción, considerando sus expectativas y percepciones, lo que brinda un significado preciso en cuanto al desempeño de los servicios de salud en el establecimiento de salud de mayor nivel.

Aldave (2017) combina la medición de expectativas y percepciones en la atención y resolución de problemas específicos del Hospital I, desde la perspectiva tanto del usuario como del proveedor.

En el ámbito de la atención de salud, se busca constantemente la calidad del bienestar, que se brinda a una sociedad cada vez más compleja. Por lo tanto, es importante lograr mejoras en la oferta de servicios de salud. Las instituciones de salud fueron creadas con componentes técnicos y científicos, no simplemente como entidades de asistencialismo y consumo de servicios sanitarios.

En la búsqueda de comprender la calidad en relación con la satisfacción, como destacan Velandia, Ardon y Jara (2007), se origina a partir del procesamiento cognitivo de la investigación, posterior a la experiencia emocional en el consumo. La satisfacción es una consecuencia socioafectiva con una dimensión cognitiva y afectiva particular. Por otro lado, la calidad del servicio se refiere al valor y la utilidad de un servicio o producto de salud en términos de su cumplimiento con el usuario. El control de la realidad brinda una mayor satisfacción en la percepción de empatía, facilitando la evaluación de la calidad.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

a) Calidad:

La propiedad o conjunto de características intrínsecas de algo que nos permite evaluar su valor (Real Academia Española, 2001). Algunos ejemplos de estas características incluyen la conservación, el servicio al cliente y el soporte postventa.

b) Cirugía:

Es una parte de la medicina que se aplica en enfermedades, para curar a través de intervenciones quirúrgicas.

c) **Empatía:**

Capacidad existente o percepción que se tiene sobre una persona y opinar con atención las necesidades del otro. (MINSA, 2011).

d) **Establecimiento de salud:**

Ente que puede encontrarse de manera ambulatorio y también interno, relacionados a atenciones en salud para prevenir, según diagnóstico, tratamiento y otros para restablecer el estado de salud de los individuos (MINSA, 2011).

e) **Lealtad:**

Implica una conexión tan sólida que el cliente opte por quedarse contigo y elija tu marca por encima de las demás (Directivos, 2017).

f) **Percepción:**

Es el discernimiento donde las personas organizan y aclaran la búsqueda para plasmar una imagen específica, (Kotler & Armstrong, 2013).

g) **Usuario:**

Es la persona que hace uso de un producto o servicio de manera habitual, que tiene derecho de utilizar un ente no propio con límites

h) **Validez:**

Es la valoración del servicio que califican los usuarios en términos de atención, eficacia, coordinación interna y derivación de casos.

CAPITULO 4

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1. Descripción de la muestra generales

La composición de la muestra, según variables demográficas:

Tabla 2

Distribución de los usuarios de cirugía y consultorio externo según datos generales Hospital Tingo María, 2019

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Edad:		
[10,17)	8	2.8
[18,20)	10	3.5
[20,30)	101	35.4
[30,40)	65	22.8
[40,50)	56	19.6
[50,60)	27	9.5
[60,70]	9	3.2
[70,80]	9	3.2
N	285	100.0
Sexo:		
Masculino	102	35.8
Femenino	183	64.2
N	285	100.0
Procedencia:		

Urbana	162	56.8
Rural	123	43.2
N	285	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por MMP

De acuerdo a las edades, la muestra estuvo integrada mayormente por usuarios de 20 a 30 años (35.4%) y 31 a 40 años (22.8%). La edad promedio fue de 36 años. Con una desviación estándar 13,6 y con una edad mínima de 10 a 17 años con acompañamiento de los padres y una máxima de 76 años. Las usuarias fueron mayoría del sexo femenino (64,2%); asimismo, el 56,8% provenía del sector urbano

4.1.2. Calidad del servicio

Tabla 3
Percepción de calidad de servicio en cirugía y consultorios externos según datos del Hospital Tingo María 2019

Variable	Calidad de servicio			
	Adecuado		Inadecuado	
	Usuario	Porcentaje %	Usuario	Porcentaje %
Edad:				
[10,17)	8	2.8	0	0.0
[18,20)	10	3.5	0	0.0
[20,30)	101	35.4	0	0.0
[30,40)	56	19.6	9	3.2
[40,50)	53	18.6	3	1.1
[50,60)	27	9.5	0	0.0
[60,70]	9	3.2	0	0.0
[70,80]	9	3.2	0	0.0
N	273	95.8	12	4.2
Sexo:				
Masculino	99	34.7	3	1.1
Femenino	174	61.1	9	3.2
N	273	95.8	12	4.2
Procedencia:				
Urbana	156	54.7	6	2.1
Rural	117	41.1	6	2.1
N	273	95.8	12	4.2

Fuente: Encuesta aplicada por MMP

De acuerdo a las edades la muestra estuvo integrada por 101 usuarios de 20 a 30 años que representa el (35.4%), quienes consideraron que la calidad de servicio fue adecuada; los usuarios de 31 a 40 años, que representa (19.6%) los 56 usuarios consideraron adecuado. Las atenciones se realizaron a pacientes con edad mínima de 10 a 17 años con acompañamiento de los padres y una máxima de 76 años. El usuario en su mayoría fue de sexo femenino (61,1%) considerando adecuado la calidad de servicio. El 54,7% que provenía del sector urbano mencionaron que fue adecuado. Mientras que el 3.2% que correspondía a 9 encuestados respondieron que la calidad de servicio es inadecuada. Ello confirma que la calidad de servicio en el área de Cirugía y Consultorios Externos del hospital Tingo María en el año 2019, fue favorable, tanto en el contexto perceptible, confiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4.1.3. Satisfacción del usuario

Tabla 4
Satisfacción de beneficiarios de las áreas de cirugía y consultorios externos del hospital Tingo María 2019.

Variable	Satisfacción del usuario			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	Usuario	Porcentaje %	Usuario	Porcentaje %
Edad:				
[10,17)	8	2.8	0	0.0
[18,20)	10	3.5	0	0.0
[20,30)	77	27.0	24	8.4
[30,40)	36	12.6	29	10.2
[40,50)	41	14.4	15	5.3
[50,60)	27	9.5	0	0.0
[60,70]	9	3.2	0	0.0
[70,80]	6	2.1	3	1.1
N	214	75.1	71	24.9
Sexo:				
Masculino	79	27.7	23	8.1
Femenino	135	47.4	48	16.8
N	214	75.1	71	24.9
Procedencia:				

Urbana	117	41.1	45	15.8
Rural	97	34.0	26	9.1
N	214	75.1	71	24.9

Fuente: Encuesta aplicada por MMP

Según las edades la muestra estuvo integrada: por 77 usuarios de 20 a 30 años, que representa el (27%); así mismo de 39 a 50 años con (14.4%) conformado por 41 encuestados hubo satisfacción de los usuarios de las áreas de cirugía y consultorios externos del hospital Tingo María año 2019. Los usuarios fueron mayoría de sexo femenino (47.4%) conformado por 135 considerando satisfacción en los servicios. El 34% que representa 97 personas provenían del sector urbano respondieron que fue satisfactorio, pero el (10.22%) que correspondía a 29 encuestados respondieron que la Satisfacción de los usuarios de las áreas de cirugía y consultorios externos del hospital Tingo María no es satisfactorio. Pacientes atendidos desde los 10 a 17 años con acompañamiento de sus padres y edad máxima de 76 años. Confirmando que la Satisfacción de los usuarios de las áreas de cirugía y consultorios externos del hospital Tingo María 2019 se encontraron satisfechos según las respuestas de los encuestados, conforme a las preguntas en el aspecto tangible, confiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía siendo el mayor porcentaje de respuestas positivas.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Hipótesis general

Si la percepción de la calidad del servicio brindado en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María es adecuada, este se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Paso 1: Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

Si el nivel de percepción de la calidad de servicio en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María no está altamente correlacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis alternativa (H_a)

Si el nivel de percepción de la calidad de servicio en las áreas de Cirugía y

Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María está altamente correlacionado con el nivel de satisfacción de los usuarios.

Paso 2: Nivel de significancia e intensidad de correlaciones

$\alpha = 0,05$; $\rho \geq 0,75$

Paso 3: Valor del estadístico de prueba

Se ha utilizado la correlación de rangos Rho de Spearman debido a que los datos son categóricos. Los resultados de muestran e la siguiente tabla.

Tabla 5

Resultados del análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre percepción de la calidad servicio y satisfacción de usuarios en áreas de cirugía y consultorio externo

		Percepción de Calidad de servicio	Satisfacción de usuarios
Percepción de Calidad de servicio	Coef. de correlación	1.000	,781**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	285	285
Satisfacción de usuarios	Coef. de correlación	,781**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	285	285

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Paso 4: Criterio de decisión

Si $\text{Sig} > 0,05$ y/o $\rho \leq 0,75$ se acepta la Hipótesis nula.

Si $\text{Sig} < 0,05$ y/o $\rho \geq 0,75$ se rechaza la Hipótesis nula

Paso 5: Toma de decisión

El valor de significancia del estadístico de prueba de correlación ($\text{Sig} = 0,000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,781$) indica una correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa. Estos resultados indican que existe una fuerte correlación entre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos y la satisfacción de los usuarios.

4.2.2. Hipótesis específica

a.- Hipótesis específica 1

H1: Los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María se relacionan con la satisfacción de los usuarios.

Ho: Los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María no se relacionan con satisfacción de los usuarios.

Tabla 6

Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto en el Aspecto Tangible en áreas de cirugía y consultorio externo

Correlaciones				
			Puntaje Global Satisfacción	Punto Aspecto Tangible
Rho de	Puntaje	Coef. de	1,000	,567**
Spearman	Global	correlación		
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Punto	Coef. de	,567**	1,000
	Aspecto	correlación		
	Tangible	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Debido a que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0.567 y presenta un valor significativo, se puede inferir una correlación moderada y positiva. Además, el valor de p (0.0) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se concluye que existe una relación entre los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María y la satisfacción de los usuarios.

b.- Hipótesis específicas 2

Ha: Si la confiabilidad que transmiten en las áreas de Cirugía y

Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María son apropiados entonces será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ho: Si la confiabilidad que transmiten en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María no es apropiados entonces será bajo el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 7

Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto de Confiabilidad en áreas de cirugía y consultorio externo

Correlaciones				
			Puntaje Global Satisfacción	Punto Confiabilidad
Rho de Spearman	Puntaje Global	Coef. de correlación	1,000	,633**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Punto	Coef. de correlación	,633**	1,000
	Confiabilidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,633; por lo tanto, es significativa, positiva moderada y con un p valor 0,0 (cero) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula Ho y se concluye que, si la confiabilidad que transmiten en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María son apropiados, entonces, será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.

c.- Hipótesis específicas 3

Ha: Si la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos Hospital MINSA Tingo María es adecuada, entonces, será alto el nivel

de satisfacción de los usuarios.

Ho: Si la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María no es adecuada, entonces, será bajo el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 8

Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto Capacidad de Respuestas en áreas de cirugía y consultorio externo

Correlaciones				
			Puntaje Global Satisfacción	Punto Capacidad Respuestas
Rho de Spearman	Puntaje Global Satisfacción	Coef. de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Punto Capacidad Respuestas	Coef. de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,669; por lo tanto, es significativa, positiva moderada y con un p valor 0,0 (cero) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula Ho y se concluye si la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos Hospital MINSA Tingo María es adecuada, entonces, será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.

d.- Hipótesis específicas 4

Ha: La seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de

los usuarios.

Ho: La seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María no tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 9.

Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global de Satisfacción y Punto de Seguridad en áreas de cirugía y consultorio externo

Correlaciones				
			Puntaje Global Satisfacción	Punto Seguridad
Rho de Spearman	Puntaje Global	Coef. de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,691** ,000
	Satisfacción	N	285	285
	Punto Seguridad	Coef. de correlación Sig. (bilateral)	,691** ,000	1,000 .
		N	285	285

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,691; por lo tanto, es significativa, positiva moderada y con un p valor 0,0 (cero) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se concluye que la seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.

e.- Hipótesis específicas 5

Ha: La empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.

Ho: La empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María no tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 10

Resultados del análisis de análisis de correlación de rangos Rho de Spearman entre Puntaje Global Satisfacción y Punto Empatía en áreas de cirugía y consultorio externo

		Correlaciones		
			Puntaje Global Satisfacción	Punto Empatía
Rho de Spearman	Puntaje Global Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Punto Empatía	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,741; por lo tanto es significativa, positiva alta y con un p valor 0,0 (cero) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se concluye que la empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.

Según las dimensiones de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, se encontró relación significativa en cada dimensión con diferente fuerza de correlación positiva.

Para la dimensión aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad la relación es positiva moderada. Para la dimensión empatía la correlación es positiva alta.

CAPITULO 5

DISCUSIÓN

5.1 . RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Se evidencia alta conexión de la variable Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios, en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María; hallando semejanza con otros estudios realizados referente al tema, materia de la actual investigación; que ayudó a determinar la debilidad existentes en el Hospital de Tingo María y reconocer que la satisfacción de los pacientes es fundamental para reconocer la calidad de servicio en dicho nosocomio; como es el caso de Casaño (2017). En el proceso de medición, se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERQUAL, el cual consta de 30 ítems en una escala Likert. Para la variable dependiente, se empleó otro cuestionario compuesto por 24 ítems correspondientes a las tres dimensiones. En un estudio realizado por Bernal (2019), se encontró una correlación significativa de $Rho=0.723$ ($p=0.000$) mediante el coeficiente de Spearman.

En relación al estudio de la calidad de atención en el área de hospitalización del servicio de Cirugía General en el Hospital de Ventanilla en 2019, los resultados obtenidos por Bernal mostraron una relación regular pero no significativa. La percepción de la calidad de servicio fue evaluada como regular, mala y buena por el 77.5%, 17.5% y 5% de los participantes, respectivamente.

Además, Chávez (2018) determinó que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un hospital de asociación público-privada. Los efectos demostraron que el nivel de satisfacción en las atenciones fue placentero para el 93.6% de los usuarios. Al contrastar los resultados, se encontró una correlación consistente entre la causa y el efecto en dicha investigación.

5.2 . CORRELACIÓN CON OTROS RESULTADOS

Conforme a los estudios investigados; según Fariño (2018) un 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio en el centro de salud; y un 81 % mencionan estar satisfecho con el personal que son atendidos en dicha dependencia. Según lo percibido por los usuarios, se determinó que existe relación entre ambas variables.

Salcedo, C. (2020) realiza un estudio piloto aplicando la prueba, para calcular su fiabilidad con Alfa de Cronbach con un índice de 0,800 para calidad de atención y 0,821 para satisfacción del usuario, estableciendo aceptable la confiabilidad. Concluyen, que ambas variables presentaron un valor de significancia bilateral ($p < 0,01$), evidenciándose significativa dicha relación.

Pérez y Gardey (2014) determina que, a mayor satisfacción más posibilidad de que el cliente vuelva a solicitar servicios de salud futuros, siendo práctico y apropiado a la realidad social para todo usuario que tiene contacto con la actividad de servicios de salud”.

El estudio analizó la medición de la actividad en instituciones de salud. Para llegar al objetivo planteado se efectuó una indagación bibliográfica actualizada, relacionado al tema de investigación del presente trabajo, para conocer la responsabilidad de las instituciones públicas con la población en relación a la igualdad de atención de los servicios de salud.

También se reconoció el complejo proceso de medición de la eficiencia y eficacia en sector salud, debiendo enfocarse a indicadores relativos al bienestar físico, mental y social; debiendo ser garantizado por los regímenes de planificación de los sectores de salud.

Según lo mencionado por Morales (2009), satisfacer a los pacientes es el pilar fundamental en la evaluación de los servicios de salud proporcionados por las instituciones. Es esencial analizar los factores involucrados en la satisfacción de los usuarios, con el objetivo principal de determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a sus expectativas y percepciones. De esta manera, se busca alcanzar un nivel óptimo de satisfacción con la calidad de la atención sanitaria brindada.

CONCLUSIONES

1. La percepción de la calidad de los servicios brindados en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María está altamente correlacionada con el nivel de satisfacción de sus usuarios. El coeficiente de Rho de Spearman es ($r=0,781$; $p= 0.000$); entonces, se concluye que la percepción de la calidad de los servicios brindados en las áreas de cirugía y consultorios externos está altamente correlacionada con la satisfacción de sus usuarios.
2. El grado de relación entre la dimensión de los elementos tangibles en Cirugía y Servicios Externos del MINSA de Tingo María es moderada ($r= 0,567$; $p= 0.000$), por lo tanto, se concluye que los elementos tangibles en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María se relacionan con la satisfacción de los usuarios.
3. El grado de relación entre la confiabilidad que transmiten en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María es significativa ($r=0,633$; $p= 0.000$); entonces, se concluye que si la confiabilidad que transmiten en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María son apropiados, por lo tanto, será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.
4. El grado de relación entre la dimensión capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos Hospital MINSA Tingo María es adecuada, ya que el coeficiente de Rho de Spearman es ($r=0,669$; $p= 0.000$). Por lo tanto, se concluye que la capacidad de respuesta en el área de Cirugía y Consultorios Externos es adecuada, entonces, será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.
5. El grado de relación entre la dimensión de la seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María es satisfactorio, porque el coeficiente de Rho de Spearman es significativa, positiva moderada ($r=0,691$; $p= 0.000$). Por lo tanto, se concluye que la seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios

6. El grado de relación entre la dimensión empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del MINSA Tingo María es satisfactorio, porque el coeficiente de Rho de Spearman es significativa, positiva y alta ($r=0,741$; $p=0.000$); entonces, se concluye que la empatía en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María existiendo relación directa con satisfacción de usuarios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda:

1. Capacitar y sensibilizar al personal responsable que prestan servicios según las necesidades y situaciones en la que se encuentran los usuarios para mejorar la atención al paciente y determinar en qué medida se están alcanzando o se alcanzaron los objetivos propuestos.
2. Realizar evaluaciones de manera periódica sobre la calidad de atención basadas en requerimientos solicitados por los usuarios para ejecutar estrategias de mejora continua mediante un trabajo conjunto que optimice el nivel de satisfacción de los pacientes.
3. Mejorar la calidad de servicio a través de charlas informativas sobre la importancia de la salud para establecer programas de seguimiento a sus tratamientos, guiados por personal capacitado para que puedan aportar información y apoyo a los pacientes en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María.
4. Fortalecer el sistema de salud abordando las limitaciones principales como la dotación del personal, la infraestructura sanitaria, los productos de salud (como equipos y medicamentos), y la logística que optimizaran los estándares de atención.
5. A los responsables de la Dirección o la Administración del Hospital MINSA, considerar personal médico especializado en el perfil del puesto para la atención a los pacientes en el área de Cirugía y Consultorios Externos, según diagnóstico en el área de tratamiento, para brindar una atención adecuada y satisfactoria a los usuarios.
6. Al personal encargado del tratamiento a pacientes adultos mayores, otorgarle información detallada y entendible de su diagnósticos y tratamientos a seguir en su domicilio, a fin de facilitar la comprensión en la consulta; ya que un 45% de

los pacientes, no culminaron la educación secundaria, si bien no es concluyente, puede obstaculizar la correcta información y la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldave V. (2017) *Relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la Atención en Consulta Externa en Medicina Interna*. Universidad Privada Antenor Orrego facultad de Medicina Humana. Trujillo
- Arias (2019) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María*. La tesis, UNAS Tingo María – Huánuco (Perú),
- Arias, A. (2016). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación. Madrid, España: UCM. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios.
- Arancibia; Leguina, y Espinosa, (2013). *Factores determinantes en la calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente*. Chile. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XIX,
- Bernal (2019) *Calidad de atención en el área de hospitalización del servicio de cirugía general Hospital de Ventanilla Lima Perú*. Universidad San Martín de Porras
- Betancourt, Mayo, J. (2010). *La evaluación de la calidad de servicio*. *Contribuciones a la Economía*. <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Brunso, K., Bredahl, L., Grunert, et al (2005). *Consumer Perception of the Quality of Beef Resulting from Various Fattening Regimens*. USA: Livestock Production Science.
- Campos, R. (2013). *Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008*. *Revista enfermería a la Vanguardia*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/4>
- Carbajal, S. (2012). *La percepción de la calidad de los servicios en instituciones públicas de la ciudad de Tingo María*. Tingo María, Perú.: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Casalino, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 143-152. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>

- Cercado, Vera, Valle, Ocaña (2018) *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud-ww.revistaespacios.com La Salud Pública del Ecuador*
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume. Recuperado el 09 de Marzo de 2019, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=>
- Chávez (2018) *La calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada. 2016 -2017*. La tesis UNHEVAL Huánuco.
- De la Cruz (2017) *Calidad de atención profesional en el Centro de Salud El Progreso de Carabayllo 2016* Lima Perú
- Davila, M., Coronado, J., & Carecer, B. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización 176*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n3/v57n3a8.pdf>
- Directivos, R. (27 de julio de 2017). *Claves para mantener la lealtad del cliente*. Obtenido de EAE Busines School: <https://retos-directivos.eae.es/claves-para-mantener-la-lealtad-del-cliente/>
- Espejel, J., Fandos, C., & Blanco, C. (2007). *Calidad percibida. Factor clave en la satisfacción y lealtad del consumidor de aceite de oliva con DOP. Decisiones de marketing*.
- Fariño (2018) *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro- Revista científica digital INSPILIP Código ISSN - INSPILIP*
- Flores, G. (2014). *Caracterización de la servucción implementada en la central de citas médicas del ejército nacional sede Bogotá*. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13236/1/ENSAYO%20FINAL%20D0105068.pdf>
- Galan, London. . (2008). *Administracion Hospitalaria*. Bogota-colombia: Medica panamericana.Editorial Medica Internacional ISBN 978-958-9181--98-0
- González, K., Fernández, F., Vargas, et al. (2010). *Calidad de atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del Hospital Distrital de Minga Guazú. Mayo-Julio 2010*. Tesis Universidad Nacional del Este, Minga, Guazú.

- Recuperado el 12 de marzo de 2019, de:
<https://dokumen.tips/documents/articulo-3-recibida-del.html>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRA W-HILL/INTERAMERICANA S.A.
- Hoffman, K., (2011). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning.
- Hoffman, y Bateson, John (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning.
- Huaman, S. (2014). *Percepcion de la Calidad de atencion en el Servicio de Emergencia del Hospital General" Jose Soto Cadenilla" . Chota.*
- James, R. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Kotler, P. y Armstrong. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México. Pearson Educación.
- Kotler, P., Addison, & Wesley. (2015). *Fundamentals de marketing*. Always Learning.
- Ministerio de Salud -2011- Satisfacción del Usuario Externo*. Lima:. Obtenido de:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- Lamata, F., Conde, J., Martínez, B., y Horno, M. (1995). *Marketing Sanitario*. Madrid: MacgrawHill/Interamericana de España.
- Lindsay, E. y. (2008). *Administracion y Control de la Calidad*. Monterey- Mexico.
- Londoño. (2008). *Administracion Hospitalaria*. Bogota, Colombia: Medica Panamericana. Medica panamericana.Editorial Medica Internacional ISBN 978-958-9181--98-0 Tercera edición.
- Lora, I. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista nacional de odontología*, 12(23), 31-40.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. *UCV-Scientia*, 8(2).
- Mora C. (2011) La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil

- Morales C., (2009) Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, Santa fe de Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Nimanango, W. (Enero 2014). *Percepcion de la calidad de la Calidad de Servicio de los usuarios del Consultorio externo de Medicina Interna Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 12 de marzo de 2019, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninamango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lovelock, Christopher; Huete, Luis y Reynoso, Javier (2010). Administración de servicios: Estrategias para la creación de valor. U.S.A. Addison-Wesley. Pp. 425
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad Medicina*, Vol. 64 No. 4: 715-720.
- Organización Internacional para la Estandarización. (2014). *Las Normas ISSO 9000*. Obtenido de:
http://www.agroindustria.gob.ar/sitio/areas/d_recursos_humanos/concurso/normativa/_archivos//000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf
- Ortiz, B. (2013). *Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes hospitalizados en Institucion Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Barranquilla -Colombia.
- Palacios (2016) *Calidad de la atención en salud, una mirada desde la Teoría de Sistemas*. Revisión de Literatura se hicieron búsquedas en MEDLINE– PubMed, LILACS, Google académico y Descubridor de la Universidad CES; utilizando los términos MesH y DeCS equivalentes: “quality of healthcare”, “quality improvement” y “systems theory”.

- Pariona, E.V. (2018) *Calidad de atención y satisfacción de la madre acompañante en emergencia de pediatría - Hospital Nacional*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstre/handle/20.500.12692/21102/Pariona>
- Peña, X. (2017). *Factores asociados a la satisfacción de los servicios de Bienestar Universitario en los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de La Selva 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de La Selva, Tingo María, Perú. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1134/XCPC_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente ,Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Editorial ideas Propias.
- Pérez, C. (2007). *Métodos Estadísticos Avanzado con SPSS*. España: Editorial Thompson.
- Pérez J, y Gardey, A. (2014) *Definición de satisfacción del cliente*. Disponible en: <http://definición.De/satisfacción-del-cliente/>
- Pino (2007), *Metodología de la investigación Detalles de publicación: Lima : Editorial San Marcos E.I.R.L., 2007.*
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticas de la calidad de en el servicio*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Quero V (2010) 248 - 252 *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach* ISSN 1317 - 0570 Vol. 12.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015*. Tesis de pregrado, Handahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Revilla A, H. (2016). *Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria*. MEDISAN, 20(3), 313-319
 Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-006&lng=es.
- Rodríguez, D., & Sanjuán, D. (2013). *Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma*. Rev. España, Enfermería Nefrología, 16(2): 75/82.

- Rojas, J., y Urbano, R. (2014). *Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Microred de Salud Tahuantinsuyo Bajo. Independencia. Lima 2013*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
- Sánchez B. (2012) *Satisfacción del usuario de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León* (Tesis de Maestría) –Universidad Autónoma de Nuevo León –
- Sausa, M. (17 de febrero de 2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. *Perú21*. Recuperado el 14 de marzo de 2019, de <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>
- Schiffman, L., y Lazar, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor*. México: Prentice Hall.
- Schroeder, R., Goldstein, S., y Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de operaciones: Conceptos y casos contemporáneos*. México: McGrawHill.
- Senlle, A. (1993). *Calidad Total en los Servicios y en la administración Pública*. Barcelona: Gestión 2000.
- Suárez L, Robles S, Serrano M, et al. (2019) *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. *Revista Cubana Investigación Bioméd.*38 (2):p153-169.
- Tamayo (2003) *Metodología de la investigación*. ICFES Calle 17 N° 3-40 A.A. 319 Santa Fe de Bogotá. <https://vdocument.in/tamayo-y-tamayo-metodologia-de-la-investigacionpdf>.
- Thompson, I. (2006). *La satisfacción del cliente*. *Promonegocios.net*. Recuperado el 09 de marzo de 2019, de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Thompson I. (2012). *Características de los servicios*. Obtenido de Promo Negocios: www.promonegocios.net

- Torres, M. (2004). *Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente*. España. Vargas, M. y. (2011). *Calidad y Servicios ,Concepto y Herramientas*. Bogotá-Colombia: ECOE EDICIONES.
- Torres M, & Vásquez C. (2015); *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. [Compendium]. p (35). Recuperado de: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/_2015_4.pdf
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vargas (2007) *Calidad y Servicio*, Conceptos y herramientas. Primera edición Bogotá, D.C. ISBN: 958-648-460-2 ECOE ediciones Ltda.
- Velandia S.; Ardón C. & Jara N. (2007) *Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos* Revista Gerencia y Políticas de Salud, vol. 6, núm. 13, , pp. 139-168 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia
- Yenque, T. (2002). *Percepción de la Calidad de atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional* . Lima.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**ESCUELA DE POS GRADO
GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA PARA DETERMINAR CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS
EXTERNOS**

Estimado señor (a), agradecemos su colaboración en responder el presente cuestionario, cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad de servicio en las áreas de Cirugía y Consultorio externo con la satisfacción de los usuarios del Hospital Minsa Tingo María. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Marque con un aspa (x), la alternativa que mejor concuerde con su opinión para cada una de las preguntas:

GENERALIDADES:

- | | | | |
|------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. Género | 2. Edad..... | 3. Procedencia | 4. Ingreso..... |
| a. Femenino () | | b. Urbana () | |
| c. Masculino () | | d. Rural () | |

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
P	M	R	B	E
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles					
1	¿En qué medida usted calificó al médico y el personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que utilizan?					
2	¿El servicio de cirugía y consultorio externo cuenta con equipos disponibles, insumos y materiales necesarios para su atención?					
3	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.) del HTM, ¿Cómo lo califica Ud.?					
4	Las camillas, camas y sillas ¿Usted considera que son limpios y cómodos?					
5	¿Cómo califica usted la iluminación y limpieza de los ambientes del Hospital?					
6	Existe señalización adecuada para orientar a los pacientes.					
7	¿Cómo califica la ventilación de los ambientes del Hospital?					
	DIMENSIÓN: Confiabilidad.					
8	¿Cuál fue el trato que recibió al ser atendido en los servicios del hospital?					
9	¿Considera Ud. que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
10	¿Cómo considera usted al médico y personal de salud durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
11	¿Cómo considera usted al médico y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
12	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
13	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
14	¿Cómo considera Ud. la preocupación que muestra el médico y personal de salud para que reciba su tratamiento y dieta respectiva?					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.	1	2	3	4	5

15	¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido por el médico y personal de salud?					
16	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico y el personal de salud al ser atendido?					
17	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
18	¿Cómo califica la puntualidad del médico en la atención, visitas médicas y la atención inmediata a solicitudes programadas?					
	DIMENSIÓN: Seguridad.					
19	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
20	¿En qué medida usted califica al médico que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
21	Durante su atención médica ¿En qué medida considera usted que le están solucionando su problema de su salud?					
22	¿El médico u otro profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
	DIMENSIÓN: Empatía.					
23	¿Cómo considera usted al médico durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
24	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
25	¿Usted comprendió la información que el médico le brindó sobre su salud o análisis que le realizaron?					
26	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
27	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son claras y entendibles para usted?					
28	¿De qué manera usted calificó al médico sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA ESCUELA DE POS GRADO GESTIÓN PÚBLICA

ENCUESTA PARA DETERMINAR SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Estimado señor (a), agradecemos su colaboración en responder el presente cuestionario, cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad de servicio en las áreas de cirugía y consultorio externo con la satisfacción de los usuarios del Hospital MINSA Tingo María. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Marque con un aspa (x), la alternativa que mejor concuerde con su opinión para cada una de las preguntas:

GENERALIDADES:

- | | | | |
|------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1. Género | 2. Edad | 3. Procedencia | 4. Ingreso |
| a. Femenino () | | b. Urbana () | |
| c. Masculino () | | d. Rural () | |

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
P	M	R	B	E
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Validez.					
1	Después de la evaluación médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico y personal de salud del HTM?					
2	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico y el personal de salud al prestarle su servicio?					
3	¿Cómo evalúa el nivel de coordinación de los servicios para la realización de exámenes médicos a los usuarios?					
4	¿La atención recibida por el médico y personal de salud en qué medida cumplió sus expectativas?					
	DIMENSIÓN: Lealtad.	1	2	3	4	5
5	Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud y médicos?					
6	¿En qué medida usted se siente satisfecho de volver a ser atendido en los servicios del Hospital Tingo María?					
7	¿Considera Ud. que los médicos y personal de salud están comprometidos con la atención a los usuarios?					
8	¿En qué medida usted recomendaría a otras personas que padecen su mismo caso a tratarse en este Hospital?					
	DIMENSIÓN: Satisfacción.					
9	¿Cómo califica usted el servicio en general que le brindaron en el área de Cirugía y consultorios externos del Hospital Tingo María?					

Fuente: adaptado a partir de Quispe (2015)

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Cuestionario sobre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios
AUTOR	Bustamante, Obando & Tello (2019)
OBJETIVO	Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio que ofrecen las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María
UNIDADES DE ANÁLISIS	Personas naturales de 10 a 17 años y mayores de 18 años que realizaron al menos un trámite en la entidad
FORMA DE APLICACIÓN	Personal/directa con atenciones internas y externas
LUGAR DE APLICACIÓN	Hospital MINSA Tingo María
SELECCIÓN DE MUESTRO	<p>Los datos para el análisis de fiabilidad se obtuvieron mediante una encuesta piloto de tipo personal con interceptación en los pasillos del Hospital MINSA Tingo María, a usuarios de los servicios de Cirugía y Consultorio Externo. Los resultados del análisis nos indican que todas las escalas son altamente fiables, pues todas tienen altos índices de consistencia interna. El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 37 afirmaciones/negaciones, distribuidas en las 05 dimensiones para recoger opiniones sobre calidad de servicio que brinda el Hospital MINSA Tingo María.</p> <p>Los elementos de la muestra otorgarán sus valoraciones en una escala de 5 puntos donde 1= Pésimo, 2= Malo; 3= Regular, 4 = Bueno y 5= Excelente</p> <p>La confiabilidad del instrumento ha sido analizado previamente con Alfa de Cronbach, lográndose un valor de $\alpha = 0.896$, resultado que nos indica que el instrumento es altamente confiable.</p> <p>La validez de contenido está sustentada en la propuesta que se ha calculado la fiabilidad para cada una de ellas utilizando el Modelo de Consistencia Interna de Cronbach, que se basa en correlación Inter elementos promedio Pérez, (2005); el mismo procedimiento se ha utilizado para calcular la fiabilidad de la escala para medir el comportamiento de la variable Satisfacción de usuarios.</p>

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE CIRUGIA Y CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL MINSATINGO MARÍA.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	<u>Var. Independiente</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación Básica y de naturaleza descriptiva correlacional. • Diseño: No experimental-Transversal • Población y muestra: La población de la investigación estará conformada por 1095 usuarios que harán uso de los servicios de las áreas de consultorio externo y cirugía del Hospital Minsa Tingo María en el segundo trimestre del año 2019. Proyectado según el área de estadística de la institución La muestra en estudio será de 285 usuarios. • Técnica de recolección de datos Se aplicará una encuesta anónima del modelo SERVPERF. Revisión documental. • Técnica de procesamiento de información Estadística descriptiva, en cuanto a la estadística inferencial si los datos tienen una distribución normal se empleará el estadístico correlacional bivariado de R-Pearson, pero si los datos no tuvieran una distribución normal se empleará el estadístico Rho de Spearman, ya que estos estadísticos determinan la relación entre variables.
¿Cuál será el nivel de relación entre la calidad de servicio que ofrecen en las áreas de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios?	Determinar el nivel de relacionan entre calidad de servicio que ofrecen en las áreas de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios	Si la percepción de la calidad del servicio brindado en las áreas de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital MINSA Tingo María es alta, este se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.	CALIDAD DE SERVICIO	
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	<u>Var. Dependiente</u>	
¿Cuál será el nivel de relación de los elementos tangibles en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios?	Establecer el nivel de la relación entre los elementos tangibles en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios.	Los elementos tangibles en el área de cirugía y consultorio externo del Hospital Minsa Tingo María se relacionan con la satisfacción de los usuarios.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
¿Cómo se relaciona la confiabilidad en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios?	Establecer la relación que existe entre la confiabilidad en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital MINSA Tingo María y la satisfacción de los usuarios.	Si la confiabilidad que transmiten en las áreas de cirugía y consultorio externo del Hospital Minsa Tingo María son apropiados, entonces será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.		
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta usuarios en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María y la satisfacción de los.	Si la capacidad de respuesta en el área de cirugía y consultorio externo Hospital Minsa Tingo María es adecuada, entonces será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.		
¿Qué relación tiene la seguridad en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios?	Establecer la relación que tiene la seguridad en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital MINSA Tingo María con la satisfacción de los usuarios.	La seguridad en el área de cirugía y consultorio externo del Hospital Minsa Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.		
¿Qué relación tiene la empatía en el área de cirugía y consultorios externos del Hospital	Determinar la relación que tiene la empatía en el área de cirugía y consultorios externos del	Si la capacidad de respuesta en el área de cirugía y consultorio externo Hospital Minsa Tingo		

<p>Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios?</p>	<p>Hospital Minsa Tingo María con la satisfacción de los usuarios</p>	<p>María es excelente, entonces será alto el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho Si la capacidad de respuesta en le área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital Minsa Tingo María no es excelente entonces será bajo el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>La seguridad en el área de cirugía y consultorio externo del Hospital Minsa Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho La seguridad en el área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital Tingo María no tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.</p> <p>La empatía en el área de cirugía y consultorio externo del Hospital Minsa Tingo María tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho La empatía en le área de Cirugía y Consultorios Externos del Hospital Minsa Tingo María no tiene una relación directa con la satisfacción de los usuarios.</p>		
---	---	--	--	--

—*

ANEXO 4

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CALIDAD DE SERVICIO EN LAS AREAS DE CIRUGIA Y CONSULTA
 NOMBRE DEL EXPERTO : CÉSAR A. HUMÁN RIVERA
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : GESTION EMPRESARIAL

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			85
2	Los ítems ayudan a describir servicios médicos																				X	95
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																				X	95
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				X	95
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X		90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X	95
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																				X	95
PUNTAJE PROMEDIO																					93	

OPINION GLOBAL:



FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
22963672	941387093	caht0908@yahoo.com

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Creación y Consultas
 NOMBRE DEL EXPERTO : JOHN HITLER MELÉNDEZ ORDÓÑEZ
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PUNTAJE
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			85
2	Los ítems ayudan a describir servicios médicos																			X		90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																				X	95
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X		90
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X		90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X		95
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			X		95
PUNTAJE PROMEDIO																					91	

OPINION GLOBAL:



FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
00090471	994711689	jhmo-30@hotmail.com

ANEXO 4
VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Creación y Consultorios
 NOMBRE DEL EXPERTO : Robert Reátegui Ruiz
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Emergencia y Desastres

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				85	
2	Los ítems ayudan a describir servicios médicos																		X				85
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X				80
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X				80
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X				80
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X				80
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X				80
PUNTAJE PROMEDIO																						81	

OPINION GLOBAL:


MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
 Vía 404 HOSPITAL TINGO MARIA
 Huánuco - Perú


 Dr. Robert Reátegui Ruiz
 ESPECIALIDAD DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

DNI	TELEFONO	E-MAIL
22967963	936981491	Robert_roy@bolnail.es