

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE MEDICINA



**Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo
hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021**

Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Autor (es)

Suarez Falla, Víctor Eduardo
Rurush Guarniz, Luciano Alberto

Asesor

Sánchez Chávez-Arroyo, Vladimir
(Código ORCID: 0000-0001-6327-738X)

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Agradecimiento

A Dios y la Virgen María por permitirnos haber llegado con buena salud hasta este gran e importante paso como es la sustentación de nuestra tesis y culminación de nuestra linda carrera profesional.

A nuestros Padres, Madres y Hermanos quienes nos apoyaron incondicional e infinitamente desde el inicio de esta maravillosa carrera profesional y se convirtieron en nuestros principales motores y motivos para seguir adelante y poder seguir dando lo mejor de nosotros día a día en las aulas de clase y hospitales de práctica.

A nuestra querida Universidad San Pedro por permitirnos ser parte de su familia de profesionales y habernos brindado gran calidad de docentes en la facultad de Medicina Humana, que con buen profesionalismo éticos y morales nos brindaron e inculcaron sabias enseñanzas, valores y consejos para ser excelentes y verdaderos médicos de vocación al servicio de nuestro país.

1 Palabra clave

Tema	Calidad, satisfacción, hospital
Especialidad	Gestión en los servicios de salud

Keywords

Subject	Quality, satisfaction, hospital
Speciality	Management in health services

Línea de investigación

Línea de investigación	Educación para la salud
Área	Ciencias médicas y de salud
Subarea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencias del cuidado de la salud y servicios (Administración de hospitales, financiamiento)

2 Título

Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021

3 Resumen

El propósito de esta investigación es determinar la relación de la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021. El objetivo de la investigación es determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en sus diferentes dimensiones, asimismo, buscar si existe una relación significativa entre ambas variables. La metodología del estudio es de tipo y diseño básico, descriptivo correlacional y no experimental. Para determinar la muestra se utilizó la fórmula para muestras finitas siendo 109 usuarios, también se utilizó un muestreo aleatorio sistemático para la selección de muestra donde $K=2$ es decir que se partirá después de dos usuarios. El instrumento que se aplicó constó de dos encuestas una para la calidad de servicio que estuvo constituido por una encuesta de escala de Likert (cuestionario servqual) y otra de satisfacción está constituida por su dos dimensiones y dos respuestas dicotómicas. La validación de los instrumentos se realizó coeficiente de Alfa de Cronbach (calidad de servicio) y coeficiente KUDER RICHARDSON (satisfacción del usuario externo). los resultados obtenidos en esta investigación es que la calidad de atención se encuentra en el nivel preocupante con un 50,5%; la satisfacción del usuario externo se encuentra entre el nivel es medio con un 68,8%. Se concluye que existe una relación estadísticamente altamente significativa entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo con Rho de Spearman $p=0,597$ no existiendo significancia estadística.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario, encuesta servqual.

4 Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship of the perceived quality of care and satisfaction of the external user hospitalized in the medicine service of the La Caleta hospital, 2021. The objective of the research is to determine the quality of the service and the satisfaction of the external user In its different dimensions, likewise, find out if there is a significant relationship between both variables. The methodology of the study is of a basic type and design, descriptive, correlational and non-experimental. To determine the sample, the formula for finite samples was used, with 109 users, a systematic random sampling was also used for the selection of the sample where $K = 2$ that is to say that it will start after two users. The instrument that was applied consisted of two surveys, one for the quality of service that consisted of a Likert scale survey (servqual questionnaire) and the other of satisfaction consists of its two dimensions and two dichotomous responses. The instruments were validated by the Cronbach's Alpha coefficient (quality of service) and the KUDER RICHARDSON coefficient (external user satisfaction). The results obtained in this research is that the quality of care is at a worrying level with 50.5%; external user satisfaction is between the average level with 68.8%. It is concluded that there is a statistically highly significant relationship between the quality of service variable and the satisfaction of the external user with Spearman's Rho $p = 0.597$, with no statistical significance.

Keywords: service quality, user satisfaction, servqual survey.

Índice

1	Palabra clave	i
2	Título	ii
3	Resumen	iii
4	Abstract	iv
5	Introducción	1
6	Metodología	12
7	Resultados	18
8	Análisis y discusión	23
9	Conclusiones y recomendaciones	26
10	Recomendaciones	28
11	Referencia Bibliográfica.....	29
12	Anexos	35

5 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Internacionales

Mutre (2019), un estudio en el hospital general IESS Milagro sobre la satisfacción de los usuarios externos durante el tiempo de espera en los servicios de emergencia, determina la satisfacción de los usuarios fuera del hospital. Tiempo de espera del departamento de emergencias de la clínica IESS Milagro, muestra El tamaño que alcanzaron fue de 170 usuarios externos atendidos en la sala de emergencias mediante una herramienta de investigación. El resultado fue de 3 % a 29% de satisfacción con el tiempo y 88,2% de satisfacción en términos de amabilidad, paciencia y respeto. La investigación ha concluido que la satisfacción general del usuario con la latencia es aceptable.

Hermida (2015), su encuesta de satisfacción con la calidad del apoyo a los usuarios de los servicios de orientación ambulatoria en los centros de salud N° 2 Cuenca, el tamaño de la muestra fue de 287 usuarios externos atendidos en la Encuesta Centro Sanitaria para evaluar la calidad del apoyo de la asesoría externa midiendo la satisfacción con los servicios recibidos, todos los resultados obtenidos El nivel de satisfacción del Departamento es 77, %. Los investigadores concluyen que la satisfacción es consistente con los servicios médicos brindados, todos relacionados con el nivel de atención humana.

Nacionales

Martínez (2021), en su estudio para determinar la calidad de la atención vinculada a la satisfacción de los usuarios externos de la unidad de salud lucre cuzco, atención a usuarios externos que visitan el centro de salud Lucrecuzco. El tamaño de la muestra que crearon fue de 1 usuarios ambulatorios tratados en el hospital. Los resultados

obtenidos fueron cuestionados por 1 personas. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios externos frente al Servicio de Salud Lucre, el 59% fue alto, el 0,3% frecuente y el 0,7%. Los investigadores concluyeron que el bajo nivel significaba que existía una relación significativa entre la calidad percibida de la atención y la satisfacción de los usuarios externos.

Lostanau (2018) encontró en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad percibida de la atención en los servicios de salud física y rehabilitación, la satisfacción de los usuarios externos y la calidad percibida de la atención médica física y los servicios de rehabilitación. 93 usuarios externos y el resultado fue del 7,3%. La calidad de la atención se calificó como muy buena, 3% buena, 8,6% frecuente y 1,1% mala. Los investigadores concluyeron que existía una relación estadísticamente significativa. La relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención percibida.

Zarate (2018) desarrollo una investigación en la PNP Lewis N. Equipo médico y quirúrgico hospitalario que determina la satisfacción del usuario en un estudio de satisfacción del usuario fuera del hospital en cirugía general y servicios médicos en el Hospital Nacional. Los resultados de 363 pacientes quirúrgicos hospitalizados son la satisfacción de los usuarios del servicio quirúrgico. Los investigadores concluyeron que más del 70% de la cirugía general y el 90% de los servicios médicos. Ambos servicios responden a las necesidades y requerimientos de los usuarios extrahospitalarios, existe una relación positiva entre la calidad y la satisfacción del usuario y superan sus expectativas

Llarrea (2016), tamaño de muestra de la Fuerza Aérea Peruana para determinar la satisfacción de los usuarios con los servicios médicos recibidos en el Hospital Central Clínica de Medicina Interna en un estudio sobre la calidad de los servicios distintos a las consultas médicas en el Hospital Central de la Fuerza Aérea Peruana Fueron 100 usuarios entre pacientes y profesionales de la salud, con un resultado de

76,9. Los encuestados informaron que los investigadores concluyeron que los determinantes de la insatisfacción eran áreas de confianza, claridad y empatía.

Tinoco (2016) determinó el nivel de satisfacción de los usuarios en las oficinas externas del Hospital Nacional PNP Luis Nicosio Sáenz en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de asesoría externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicosio Sáenz. 60 pacientes fueron atendidas por las consultas de medicina interna, pediatría, cirugía y obstetricia y ginecología, y los resultados obtenidos fueron 7 ,7 pacientes insatisfechas y 69, 6 pacientes insatisfechas. Concluimos que entre los hombres el nivel de insatisfacción fue mayor que en las consultas externas, con mayor porcentaje de mujeres. Esto sugiere una falta de satisfacción con la atención de los usuarios externos.

Huarcaya (2015) en su estudio, el hospital de sensibilización sobre la calidad de la alimentación Intervención de salud de Santa Margarita entre los usuarios de los servicios de emergencia de Andahuaylas, para determinar la conciencia de la calidad de la atención entre los usuarios del servicio. En la incubación del Hospital Santa Margarita de Andahuaylas, el tamaño de la muestra fue de 896 usuarios externos, el resultado que obtuvieron fue de 55.02%, los problemas de calidad del servicio ocurrieron con frecuencia, el 37.55% fue negativo. 12.7% concluye que interés y satisfacción no coinciden, pero el cumplimiento de estándares y protocolos es relevante, con base en infraestructura y recursos humanos para acceder a una atención de calidad.

Calidad de atención

Donabedian (1995) sugiere 3 cambiantes que forman parte necesaria para poder evaluar la calidad de atención, las cuales son composición, proceso y resultado, que engloban los procesos de ciencia, tecnología, leyes, reglas, tranquilidad y atención. Con estas cambiantes se tiene un motivo científico validado y aceptado para lograr evaluar la calidad así sea como un todo o dividirlo, para de esta forma llegar al fondo

del proceso de producción que se encuentre realizando. El “proceso” es considerado como el propósito primario en la atención odontológica para evaluar, empero, además, este proceso tiene sus colaboraciones con las ventajas que el o los usuarios consigan. Son puesto que todos los recursos humanos, infraestructura y financieros con los que se cuenta para brindar una atención a los usuarios de un servicio.

Donabedian ha definido la calidad de los servicios de salud como “la aplicación de la ciencia y la tecnología de la salud de una manera que maximiza los beneficios para la salud sin aumentar los riesgos”. Øvretveit define la atención de calidad como “brindar atención que supera las expectativas del paciente y logra el mejor resultado clínico posible con los recursos disponibles”. Para Lohr, la calidad es "el grado en que se espera que los servicios de salud para individuos y poblaciones logren los resultados de salud deseados y sean consistentes con la experiencia actual".

Expectativas

La satisfacción de las personas con la atención, está relacionada con sus expectativas de calidad, y estas expectativas se puede bajar por la asimetría de la información (es decir, sin saber qué elementos de la prestación de atención son óptimas) o la falta de experiencia con servicios de alta calidad en su ambiente. La baja calidad y el desempoderamiento pueden deprimir aún más las expectativas: una serie de estudios han encontrado que los encuestados pobres y menos educados tienen más probabilidades de calificar la atención como satisfactoria.

Las bajas expectativas son problemáticas por varias razones. Uno, si las personas esperan una atención de mala calidad, ya sea porque no saben qué es la atención de alta calidad o porque se han acostumbrado a una atención de mala calidad, es menos probable que responsabilicen a los sistemas de salud por un desempeño deficiente. (Torrijos, 2015).

Además, las personas con expectativas bajas son menos efectivas para buscar una mejor atención. Una literatura cada vez mayor en la investigación de la economía de la salud y los servicios de salud ha encontrado que los pacientes “activos”, aquellos que toman decisiones estratégicas sobre dónde acceder a la atención en un esfuerzo por recibir servicios de mayor calidad, pueden extraer una atención de mayor calidad del sistema. Seleccionan, evitan y abandonan la atención en función de si se percibe que una instalación puede satisfacer sus expectativas de calidad. Por lo tanto, aumentar las expectativas puede resultar en que más personas obtengan una mejor atención y brinden retroalimentación a los sistemas de salud para su mejora. Por último, las medidas de las expectativas de calidad de la salud se pueden utilizar como viñetas de anclaje para permitir una mejor comparación de la calidad del servicio y la satisfacción autoinformada entre países.

A pesar de la importancia de comprender las expectativas de la calidad de la atención médica, este concepto está poco teorizado y se ha investigado poco en los países de ingresos bajos y medianos. Para abordar esta brecha, evaluamos las calificaciones de calidad para cada ítem de atención médica estandarizadas diseñadas para retratar la atención de mala calidad entre los usuarios de Internet en los países de ingresos bajos y medianos. Estas calificaciones se consideran una medida de las expectativas de calidad. Exploramos las asociaciones entre las calificaciones de buena calidad y los factores del usuario y de la atención médica.

Niveles de necesidades de la calidad de atención

Primer nivel: Necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios médicos. ¿A quién se le debe dar credibilidad, capacidad, empatía, responsabilidad, ética, ética y confidencialidad?

Segundo nivel: Atención y disposición por parte de los servicios de salud para brindar un apoyo rápido, cálido, accesible, personalizado, informativo, empático, ético y ético.

Tercer nivel: La infraestructura, la limpieza, los servicios, crean comodidad tanto para la estructura como para los usuarios en el interior.

En los últimos años se han realizado esfuerzos para incrementar la satisfacción de los usuarios externos mejorando la calidad de la atención brindada por los distintos proveedores de atención. Esta mejora en la calidad de la atención se logra mediante la evaluación de aspectos específicos de la instalación, procesos como la comunicación con el médico, tiempos de espera, procesos de certificación y certificación, resultados y el área de seguros. Tratamiento eficaz o ineficaz reconocido por usuarios externos.

Dimensiones de calidad de atención

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithami, Bitner & Gremler, 2009):

Fiabilidad: la capacidad de un servicio u organización para ejecutar adecuadamente las ofertas y la atención brindada a los usuarios externos.

Capacidad de respuesta: la disposición de los servicios médicos para brindar a los usuarios externos una atención rápida, eficiente y oportuna y responder a sus necesidades y solicitudes.

Seguridad: confianza de los usuarios externos en la atención que reciben de los servicios de salud. Cumplir requisitos como el conocimiento, la responsabilidad y la capacidad de comunicar información de manera adecuada, oportuna y segura.

Empatía: la capacidad de servir a los demás y comprender sus necesidades, inquietudes y demandas.

Aspectos específicos: aspectos físicos de los servicios de salud tales como instalaciones, equipos, recursos humanos, materiales y amenidades.

Percepción de estas variables a través de la nueva configuración de la evaluación y análisis de la satisfacción de los usuarios externos (incluyendo características de calidad desde el punto de vista de los usuarios externos y actividades clave de los usuarios externos. Servicio en diferentes departamentos) Usuarios externos Esto conduce a una mejor comprensión y análisis de la calidad del apoyo percibido por.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que evalúa individualmente diversos aspectos de la asistencia sanitaria y se define como el nivel de asistencia sanitaria y el estado de salud resultante. Cumpla con las expectativas de los usuarios. Ribeiro (2003) define la satisfacción como la respuesta emocional de los usuarios de la salud a algún aspecto de la atención que reciben, enfatizando que la satisfacción es un indicador de la prestación de servicios de salud. Cifras confiables para evaluar la calidad de la atención. Donabedian (1984) y Vuori (1986) informan de un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención médica. Donabedian (1990) definió la satisfacción como la respuesta del usuario a aspectos de la atención recibida y la respuesta del usuario a factores subjetivos relacionados con la experiencia que medían la evaluación y estructura cognitiva, el proceso y / o el resultado del tratamiento.

La satisfacción se puede definir como el resultado de una evaluación positiva de aspectos no relacionados con la salud. El autor considera la satisfacción del usuario como una valoración positiva de diversas intervenciones o experiencias resultantes de la asistencia sanitaria y no aborda los factores que influyen en esta satisfacción (Linder-Pelz, 1982).

Las visitas de los pacientes tienen acceso a servicios médicos de fácil acceso, un ambiente confortable en términos de luz y temperatura, y los pasos necesarios para

ser reflexivos, educados y capaces de eliminar la enfermedad, Ventilación, privacidad, comodidad, función, orden y limpieza; información completa de la gerencia, el personal médico y las enfermeras. Cuenta con las instalaciones necesarias para cumplir con los requisitos de precaución de equipos, equipo consumible adecuado, funcionamiento adecuado y buenas condiciones de almacenamiento. (Lozano, 1997)

La satisfacción puede significar la actitud de un usuario hacia el sistema de salud en general, la respuesta a un establecimiento de salud, el comportamiento del profesional de la salud o evaluaciones individuales de la experiencia de brindar una atención específica. La satisfacción es una actitud que incluye componentes tanto emocionales como intelectuales y, por lo tanto, enumera varios aspectos de las estructuras, los procesos y los resultados médicos.

Se refiere al concepto de satisfacción del usuario, ya que los términos reflejan diferencias en términos de las expectativas de los usuarios y las percepciones reales del cuidado y la atención recibidos y una amplia gama de comentarios de los usuarios. Experiencia en el cuidado de la salud (Mcintyre & Silva, 1999).

Los Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto insatisfecho no cumple con las expectativas del paciente. Satisfacción Ocurre cuando el rendimiento percibido del producto cumple con las expectativas del paciente. La autosatisfacción ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del paciente. Dependiendo de la satisfacción del paciente, puede conocer el nivel de lealtad a su organización. Por ejemplo, los pacientes insatisfechos cambian rápidamente de marca o proveedores (los centros médicos definen la deslealtad), mientras que los pacientes satisfechos siguen siendo leales. Pero solo hasta encontrar otro servicio a mejor precio (fidelidad condicional).

En cambio, los pacientes satisfechos se vuelven más leales al servicio porque sienten una conexión emocional que va más allá de las simples preferencias racionales. Por esta razón, la instalación se esfuerza por complacer a los pacientes prometiéndoles que podrán entregar y entregar más de lo prometido.

Dimensión de la satisfacción del usuario

Dimensión Humana: Los clientes quieren respeto, atención, seguridad. Quieren sentirse importantes. Abordar las necesidades del cliente en esta dimensión con éxito tiene un impacto general mayor en la satisfacción a largo plazo de su cliente, que abordar sus necesidades comerciales, incluso si no puede responder a su consulta de inmediato.

Dimensión del entorno: tiene relación con la “comodidad” del servicio brindado, que son ambientes con iluminación adecuada, con ventilación y con higiene, entre otros factores. Esta dimensión está relacionada con el confort, con la interacción con el personal de salud.

Dimensión científico - tecnológico: tiene relación con los conocimientos adquiridos por el servidor de salud (químico farmacéutico, técnico en farmacia) que cuenten con título profesional; la cual se cuenta con escasos profesionales con ese perfil profesional.

Justificación

Esta investigación nos ayuda a reconocer la calidad de servicio y la satisfacción que ve el usuario externo de hospitalización en el servicio de medicina del hospital La Caleta, del mismo modo auxilia a la optimización de su calidad de vida. Justificación práctica, se explica sobre la calidad y satisfacción del usuario sobre la problemática del hospital La Caleta, Justificación metodológica, tomando en cuenta que nuestro análisis tiene como fin establecer la interacción que existe entre la Calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario externo. Justificación social aportara una solución a la insatisfacción percibida por el usuario, para mejorar la calidad de atención en el servicio de medicina del hospital La Caleta.

Por todo lo anterior, es necesario medir y analizar la satisfacción y calidad de la atención que experimentan los usuarios de medicina interna y obstetricia y ginecología extrahospitalaria en el hospital La Caleta para identificar los factores que influyen en la atención sanitaria. Proporcionado por una variedad de departamentos hospitalarios, establece políticas para mejorar el sistema de apoyo de políticas.

Problema

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad de atención: En general, se puede decir que la calidad incluye todas las cualidades que un producto o servicio debe ser útil a las personas que lo brindan. Es decir, un producto o servicio con características tangibles e intangibles satisface las necesidades (Clemenza, Gotera, Araujo, 2010).	Tangibilidad	Recursos humanos	1 – 4	Ordinal
	Fiabilidad	Consistente	5 – 9	
	Capacidad de respuesta	Percepción	10 -13	
	Seguridad	Confianza	14 – 17	
	Empatía	Identificación	18 – 22	
Satisfacción del usuario: La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y representa una evaluación subjetiva del valor de la atención (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020)	Características del servicio	Cumplimiento	1 – 10	Dicotómica
		Rapidez		
		Información		
	Características del trato personalizado	Confianza	11 – 20	
		Claridad		
Solución				

Hipótesis

H₀: No existe una relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

Objetivos específicos

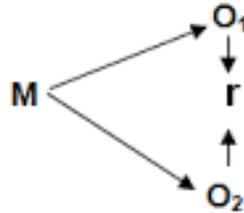
1. Determinar las dimensiones de la calidad de atención percibida del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.
2. Determinar la calidad de atención percibida del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.
3. Determinar las dimensiones de la satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.
4. Determinar la satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.
5. Determinar si existe relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

6 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Es de tipo de investigación de enfoque cuantitativo metodológicamente, el nivel de investigación, es correlacional y descriptivo, el diseño de estudio es de tipo

no experimental de corte transversal y prospectivo. Esquema del diseño de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).).



M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre las variables

b) Población, muestra y muestreo

Población

La población en estudio durante el periodo enero a abril 2020, es de 150 usuarios atendidos en el Hospital La Caleta.

Criterios de inclusión

- Ser usuarios del área de medicina del Hospital La Caleta, durante el periodo enero – abril 2021.
- Usuarios del área de medicina del Hospital La Caleta, durante el periodo enero – abril 2021, que accedieron a la encuesta.

- Usuarios del área de medicina del Hospital La Caleta, durante el periodo enero – abril 2021, que asistieron el día de la encuesta.

Criterios de exclusión

- No ser usuarios del área de medicina del Hospital La Caleta, durante el periodo enero – abril 2021.
- Usuarios del área de medicina del Hospital La Caleta, durante el periodo enero – abril 2021, que no accedieron a la encuesta.
- Usuarios de medicina del Hospital La Caleta, durante el periodo enero – abril 2021, que no asistieron el día de la encuesta.

Muestra

Para determinar la muestra de la población se utilizará la fórmula matemática para muestras finitas; utilizando la siguiente fórmula: donde es 109 usuarios.

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza al 95% (1,96)

p= Tasa de prevalencia de objeto de estudio

q= 1-p

N= tamaño de población

e= error (0,05)

Muestreo

Se utilizará el muestreo aleatorio sistemático la selección de muestra donde se comenzará desde un punto de partida del coeficiente K; cuyo resultado determinará que después de cuantos usuarios responderán el cuestionario. utilizando la siguiente fórmula: $K = 1,3$ siendo su punto de partida después de una persona.

$$K = \frac{n}{N}$$

K= punto de partida

n= muestra

N= población

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Se utilizo una encuesta directa para el usuario externo con preguntas cerradas para la opción de marcar una sola alternativa.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó es un cuestionario para calidad de atención y la satisfacción del usuario externo; que a continuación se menciona:

Cuestionario calidad del servicio medicina;

Que es un cuestionario Servqual de calidad; constituidas por 22 preguntas y 5 alternativas de escala de Likert, fue creado por Parasuraman et al.

Para su calificación tendrá los siguientes valores:

Valor	Nivel
1	Totalmente en desacuerdo
2	Parcialmente en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Parcialmente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La suma del cuestionario dará un puntaje final que está agrupado por niveles. Fue construido con un cálculo de baremo para lo cual el rango o recorrido es desde el menor valor hasta el valor mayor, se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2007) de la siguiente manera:

Puntaje	Niveles
82 – 110 puntos	No preocupante
52 – 81 puntos	Medias
22 – 51 puntos	Preocupante

Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo.

Es un cuestionario para medir la percepción de la satisfacción del usuario externo; constituida por 20 preguntas cerradas con dos alternativas dicotómicas. Fue creado por Ministerio de Salud del Perú y adaptado por Merino UCV, 2014.

Para su calificación tendrá los siguientes valores:

Valor	Nivel
1	Si
0	No

La suma del cuestionario dará un puntaje final que está agrupado por niveles. Fue construido con un cálculo de baremo para lo cual el rango o recorrido es desde el menor valor hasta el valor mayor, se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2007) de la siguiente manera:

Puntaje	Niveles
15 – 20 puntos	Alto
11 – 14 puntos	Media
0 – 10 puntos	Bajo

d) Validación y confiabilidad

El dispositivo tiene cuatro calificaciones de usuario experto de Aiken V con un cuestionario de calidad de servicio del usuario de 0,80 (aceptable) y un cuestionario de satisfacción del usuario con un valor de 0,80 (aceptable). El valor es 0,83 (aceptable). Verificación de títulos de doctorado y máster). La confiabilidad interna se cumplió mediante una prueba estadística para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach, el cual tiene un coeficiente alfa de 0.953 (excelente) en el cuestionario de calidad del servicio y el método KUDER RICHARDSON (Caballero, 2018; p. 115). en el cuestionario. Solo calcule la confiabilidad del dispositivo si la respuesta para cada ítem es la mitad o la mitad, es decir, si se puede codificar como 1 o 0. Confiabilidad KR20 = 0.902 (excelente).

e) Procesamiento y análisis de la información

Los datos del primer paso se procesan utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel v. 2019; En el segundo paso, se procedió para su importación utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics v.26. Se utilizó estadística descriptiva (tablas de frecuencia y porcentaje) y estadística inferencial. La prueba estándar se realizó para determinar la distribución normal mediante el análisis de la prueba de Komogorov Smirnov ($p= 0,000$), que es una distribución no normal con la prueba de Rh. Spearman.

7 Resultados

Tabla 1

Dimensiones de la calidad de atención percibida por el usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

Dimensión	Pregunta	Totalmente en desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Aspecto tangible	1	51	46,8	54	49,5	4	3,7	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	2	51	46,8	54	49,5	4	3,7	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	3	52	47,7	55	50,5	2	1,8	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	4	51	46,8	2	1,8	56	51,4	0	0,0	0	0,0	109	100,0
Fiabilidad	5	52	47,7	1	0,9	56	51,4	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	6	53	48,6	1	0,9	2	1,8	53	48,6	0	0,0	109	100,0
	7	53	48,6	56	51,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	8	52	47,7	1	0,9	56	51,4	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	9	56	51,4	53	48,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
Sensibilidad	10	52	51,4	53	48,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	11	82	75,2	27	24,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	12	82	75,2	27	24,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	13	72	66,1	37	33,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
Seguridad	14	69	63,3	40	36,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	15	62	56,9	47	43,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	16	56	51,4	53	48,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	17	56	51,4	53	48,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100	100,0
Empatía	18	20	18,3	29	26,6	49	45,0	11	10,1	0	0,0	109	100,0
	19	17	15,2	29	26,6	63	57,8	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	20	20	18,3	11	10,1	78	71,6	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	21	8	7,3	101	92,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	109	100,0
	22	19	17,4	23	21,1	66	60,6	1	0,9	0	0,0	109	100,0

La pregunta P11: En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios; está en la contestación totalmente

desacuerdo según un 46,8%. En la pregunta P12: En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores continuamente permanecen dispuestos a contribuir a los usuarios; está en la contestación totalmente desacuerdo con un 75,2%. En la pregunta P17: En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores poseen conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los usuarios; está en la contestación totalmente en desacuerdo con un 51,4%. Dan la magnitud empatía en la pregunta P18: En el servicio de medicina del hospital La Caleta otorgan a sus usuarios una atención individualizada; está en la contestación ni de acuerdo ni desacuerdo con 45,0%. En la pregunta P20: En el servicio de medicina del hospital La Caleta tiene trabajadores que dan una atención personal a sus usuarios está en la contestación ni de acuerdo ni desacuerdo con un 71,6%. P21: En el servicio de medicina del hospital La Caleta se preocupan por la salud de sus usuarios; está en la contestación parcialmente de acuerdo 92,7% y 42,0% respectivamente. En la pregunta P22: En el servicio de medicina del hospital La Caleta, entienden las necesidades concretas de sus usuarios; está en la contestación ni de acuerdo ni desacuerdo con un 60,6%.

Tabla 2

Calidad de atención global percibida por el usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No preocupante	00	0,0
Medias	54	49,5
Preocupante	55	50,5
Total	109	100,0

En la tabla 2 se observa que la calidad de atención global del del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021; se encuentra en el nivel preocupante con un 50,5%, seguido con un 49,5% con el nivel media.

Tabla 3

Dimensiones de la satisfacción del usuario externo del hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

Dimensión	Pregunta	SI		NO		Total	
		n	%	n	%	n	%
Características del servicio	1	68	62,4	41	37,6	109	100,0
	2	75	68,8	34	31,2	109	100,0
	3	93	85,3	16	14,7	109	100,0
	4	91	83,5	18	16,5	109	100,0
	5	53	48,6	56	51,4	109	100,0
	6	58	53,2	51	46,8	109	100,0
	7	50	45,9	59	54,1	109	100,0
	8	33	30,3	76	69,7	109	100,0
	9	35	32,1	74	67,9	109	100,0
	10	53	48,6	56	51,4	109	100,0
Características del trato personalizado	11	103	95,5	6	5,5	109	100,0
	12	94	86,2	15	13,8	109	100,0
	13	100	100,0	00	0,0	109	100,0
	14	57	52,3	52	47,7	109	100,0
	15	57	52,3	52	47,7	109	100,0
	16	37	33,9	72	66,1	109	100,0
	17	40	36,7	69	63,3	109	100,0
	18	41	37,6	41	37,6	109	100,0
	19	78	71,6	31	28,4	109	100,0
	20	46	42,2	63	57,8	109	100,0

En la tabla 3 se observa que la magnitud característica del servicio en cuestiones P1: El producto o servicio cumple con lo requerido; la contestación es SI con un 62,4%. En la pregunta P2: Accedió de forma fácil al servicio que requería; la contestación es SI con un 68,8%. En la pregunta P3: La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto; la contestación es SI con un

85,3%. En la pregunta P4: La información brindada en la web de la organización para el servicio o producto es clara y de simple comprensión; la contestación es SI con un 83,5%. En la pregunta P5: El mobiliario del local es confortable y limpio la contestación es NO con un 51,4. La pregunta P6: El servicio o producto ha sido brindado en los tiempos acordados; la contestación es NO con un 53,2%. En la pregunta P7: La velocidad de contestación a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía telefónica es correcta; la contestación es NO con un 54,1%. En la magnitud propiedades del trato personalizado en la pregunta P11: Personal que ofrece el servicio o producto trasmite confianza y buen trato; la contestación es SI con un 95,5%. En la pregunta P12: Las normas brindadas por el personal en relación al servicio o producto son claras y oportunas; la contestación es SI con un 86,2%. En la pregunta P15: La atención recibida por el personal en ventanilla es correcta; la contestación es SI con un 52,3%. En la pregunta P17: La atención del personal en la atención de inconvenientes ha sido instantánea y amable; la contestación es NO con un 63,3%. En la pregunta P18: La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada; la contestación es NO con un 37,6%. En la pregunta P19: Generalmente el personal le brinda atención exitosa; la contestación es SI con un 71,6%

Tabla 4

Determinar la satisfacción del usuario externo global del usuario externo del hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	4,6
Medio	75	68,8
Bajo	29	26,6
Total	109	100,0

En la tabla 4 se observa que la satisfacción global del usuario externo se encuentra entre los niveles medio con un 68,8%; seguida del nivel bajo con un 26,6% y finalmente el nivel alto con un 54,6%.

Tabla 5

Relación entre calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021

		Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad	Sig. (bilateral)	0,597
		N	109
		Coefficiente de correlación	0,068
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0,597
		N	109

En a tabla 5 se observa la correlación binaria de Rho de Spearman la cual representa un valor de 1,000 de 109 y una significancia de 0,597. A partir de los datos referidos, podemos afirmar que las variables presentan una correlación directa, moderada y no significativa.

8 Análisis y discusión

Nuestro trabajo de investigación tiene un tipo y diseño de investigación básica, descriptiva, observacional. Con una población en estudio durante el periodo enero a abril 2020, es de 150 usuarios atendidos en el Hospital La Caleta. Mutre (2019), un estudio en el hospital general IESS Milagro sobre la satisfacción de los usuarios externos durante el tiempo de espera en los servicios de emergencia, muestra fue de 170 usuarios externos atendidos en la sala de emergencias mediante una herramienta de investigación. El resultado fue de 3 % a 29% de satisfacción con el tiempo y 88,2% de satisfacción en términos de amabilidad, paciencia y respeto. Se relaciona con la tabla 3 se observa que la magnitud característica del servicio en cuestiones con la pregunta P3: La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto; la contestación es SI con un 85,3 P5: El mobiliario del local es confortable y limpio la contestación es NO con un 51,4. Según Hermida (2015), su encuesta de satisfacción con la calidad del apoyo a los usuarios de los servicios de orientación ambulatoria en los centros de salud n. 2 Cuenca, el tamaño de la muestra fue de 287 usuarios externos atendidos en la Encuesta Centro Sanitaria para evaluar la calidad del apoyo de la asesoría externa midiendo la satisfacción con los servicios recibidos, todos los resultados obtenidos El nivel de satisfacción del Departamento es 77, %. Los investigadores concluyen que la satisfacción es consistente con los servicios médicos brindados, todos relacionados con el nivel de atención humana se relaciona con la tabla 5 *la relación entre calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta*, se observa la correlación binaria de Rho de Spearman la cual representa un valor de 1,000 de 109 y una significancia de 0,597. A partir de los datos referidos, podemos afirmar que las variables presentan una correlación directa, moderada y no significativa. MARTINEZ A. (2021), en su estudio para determinar la calidad de la atención vinculada a la satisfacción de los usuarios externos de la unidad de salud lucre cuzco, atención a usuarios externos que visitan el centro de salud Lucrecuzco. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios externos frente al Servicio de Salud Lucre, el 59% fue alto, el 0,3%

frecuente y el 0,7%. Los investigadores concluyeron que el bajo nivel significaba que existía una relación significativa entre la calidad percibida de la atención y la satisfacción de los usuarios externos, se relaciona con la tabla 4 donde se observa que la satisfacción global del usuario externo se encuentra entre los niveles medio con un 68,8%; seguida del nivel bajo con un 26,6% y finalmente el nivel alto con un 54,6%. Lostaunau (2018) encontró en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad percibida de la atención en los servicios de salud física y rehabilitación, la satisfacción de los usuarios externos y la calidad percibida de la atención médica física y los servicios de rehabilitación. 93 usuarios externos y el resultado fue del 7,3%. La calidad de la atención se calificó como muy buena, 3% buena, 8,6% frecuente y 1,1% mala. Los investigadores concluyeron que existía una relación estadísticamente significativa. La relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención percibida, se relaciona con la tabla 2 se observa que la calidad de atención global del del usuario externo hospitalizados en el servicio de medicina del hospital La Caleta, 2021; se encuentra en el nivel preocupante con un 50,5%, seguido con un 49,5% con el nivel media. Huisa y Luces (2015), en su estudio, el hospital de sensibilización sobre la calidad de la alimentación Intervención de salud, el tamaño de la muestra fue de 896 usuarios externos, el resultado que obtuvieron fue de 55.02%, los problemas de calidad del servicio ocurrieron con frecuencia, el 37.55% fue negativo. 12.7% concluye que interés y satisfacción no coinciden, pero el cumplimiento de estándares y protocolos es relevante, con base en infraestructura y recursos humanos para acceder a una atención de calidad, se relaciona con la pregunta P5: El mobiliario del local es confortable y limpio la contestación es NO con un 51,4, P20: En el servicio de medicina del hospital La Caleta tiene trabajadores que dan una atención personal a sus usuarios está en la contestación ni de acuerdo ni desacuerdo con un 71,6%.

Llarrea (2016), tamaño de muestra de la Fuerza Aérea Peruana para determinar la satisfacción de los usuarios con los servicios médicos fueron 100 usuarios entre pacientes y profesionales de la salud, con un resultado de 76,9. Los encuestados informaron que los investigadores concluyeron que los determinantes de la insatisfacción eran áreas de confianza, claridad y empatía se relaciona con la

pregunta P17: En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores poseen conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los usuarios; está en la contestación totalmente en desacuerdo con un 51,4%. Dan la magnitud empatía Tinoco (2016) en su trabajo de investigación de satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta, los resultados que obtuvieron fueron que el 74.74% de pacientes de sexo femenino mostraron insatisfacción, y el 69.46% de insatisfacción se dio en el sexo masculino, los investigadores concluyeron que fue mayor el grado de insatisfacción comparado con el de satisfacción en los consultorios externos, siendo el de mayor porcentaje el de sexo femenino, por lo cual se le atribuyo que hay deficiencia en el área de atención al usuario externose relaciona con la tabla 4 se observa que la satisfacción global del usuario externo se encuentra entre los niveles medio con un 68,8%; seguida del nivel bajo con un 26,6% y finalmente el nivel alto con un 54,6%.

9 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En las dimensiones de calidad como aspectos tangibles inciden más en las respuestas ni de acuerdo ni en desacuerdo en las preguntas 4 (51,4%) en la pregunta 3 totalmente en desacuerdo con (47,7%). En la dimensión fiabilidad en pregunta 5 y 8 ni de acuerdo ni en desacuerdo (51,4%), pregunta 7 parcialmente en desacuerdo (51,4%) y en la pregunta 9 totalmente en desacuerdo (51,4%); en la dimensión sensibilidad en la pregunta 11 y 12 totalmente en desacuerdo (75,2%). En la dimensión seguridad en la pregunta 14 y 15 totalmente en desacuerdo cada uno con (63,3%) y (56,9%) y en la dimensión empatía en la pregunta 20 y 22 ni de acuerdo ni desacuerdo cada uno con (71,6%) y (60,6%).
2. En las dimensiones de satisfacción del usuario externo la característica del servicio en la pregunta 3 y 4 (Los empleados del servicio de medicina del hospital La Caleta tienen apariencia pulcra y En el servicio de medicina del hospital La Caleta los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos) responden que SI ambas con un (85,3%) y características del trato personalizado en la pregunta 13 (El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia) con un 100,0%; predomina más en la alternativa SI; seguido con la pregunta 11(Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato) con un 95,5% predomina más en la alternativa SI.
3. La calidad que brinda el servicio de medicina del hospital La caleta esta en un nivel medio (68,8%).
4. La satisfacción del usuario externo se encuentra entre el nivel preocupante (50,5%).

5. Encontrando una relación no significativa con Rho de Spearman ($p= 0,597$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

10 Recomendaciones

- 1.** En las dimensiones de calidad tenemos al aspecto tangible se recomienda mejorarlos de los ambientes en el servicio de medicina. En la fiabilidad, se sugiere una atención más oportuna a sus usuarios externos, en la sensibilidad deben tener una mayor comunicación y que los trabajadores mejoren la ayuda a los trabajadores externos, en seguridad capacitar a los trabajadores para que brinden unas respuestas oportunas a los usuarios externos, empatía, se recomienda tener una atención individualizada.
- 2.** Al jefe del servicio de medicina del hospital La Caleta, se recomienda tener prioridad en las capacitaciones del colaborador.
- 3.** Se recomienda la implementación de ISO 9001-2008; para mejorar la satisfacción el usuario externo y realizar evaluaciones constantes en el servicio.
- 4.** Se recomienda de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación mejorar las dimensiones de calidad de atención para brindar un servicio de calidad.

11 Referencia Bibliográfica

- Abad, A. (2008). En *El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico*. . Colombia: Fundación Karisma Multimedia Cimera.
- Aliaga Fernández, S. R. & Cárdenas Lucano, L. (2017). Satisfacción del usuario externo en área de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2017. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (Tesis para optar grado de magíster)*.
- Arbelaez y Toaquiza (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Obtenido en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24304>
- Barrientos Valdez, J. D. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller- Los Olivos, 2018. *Universidad Cesar Vallejos (Tesis para optar grado de magíster)*.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogota, Colombia : PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Biset Ayalew, M.; Kaleab Taye, D. A.; Bethlehem Lemma, F. D.; Habtamu S., Haile, T. & Bayew, T. (2017). Patients'/Clients' Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. *J Res Pharm Pract*. 2017 Jan-Mar; 6(1). 21–26. Doi: 10.4103/2279-042X.200995
- Borobia Fernández, C. (2007). Baremos de aplicación en el ámbito laboral. En Gil Hernández, F. *Tratado de Medicina del Trabajo* (1ª edición). Elsevier
- Bustamante Fustamante, F. L. & Gálvez Díaz, N. C. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de| farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoecoen* 2017, Edición Vol. 9. N° 01, versión electrónica ISSN 1997-3985
- Caballero Cifuentes, L. J. (2018). *Manual de estadística aplicada a la investigación científica con SPSS* (Segunda ed.). Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.

- Camison, & Cruz, G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos filosóficos, modelos y sistemas*. Madrid: Educación S.A.
- Cantú. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Carmona, L. (2012). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. p.22. Obtenido en: <http://bit.ly/2mJDks9>
- Clemenza, Caterina, Gotera, Ana, & Araujo, Rubén. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. Obtenido en http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es.
- Cronin, J., & Taylor, S. (Enero de 1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service. *The Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Cronin, J., & Taylor, S. (Julio de 1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 3, 55-68.
- Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana. México.
- Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: un texto introductorio. *Perspectivas en Salud Pública*, Méjico: Instituto de Salud Pública. D´Andrea, L.; Quaranta, G.; Quinti, G. s/f. Manual técnico del Análisis Participado de la Calidad. Síntesis. CERFE, Laboratorio di scienze della cittadinanza – ASDO, Coordinación Operativa.
- Duque, D. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogota.
- Espejo Loyola, D. F. (2018). *Calidad de Servicio en la atención odotológica de pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. Lima.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital

- Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Obtenido en <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores Olaya N. M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de farmacotécnica del hospital nacional docente madre niño san bartolomé periodo enero-diciembre 2018. *Universidad Norbert Winer (Tesis para optar grado de magíster)*.
- Hermida Salcedo, D. M. (2015). SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD N° 2. CUENCA. 2014. *Universidad de Cuenca (Tesis para optar grado de magíster)*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huarcaya Huisa, R. L. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015. *Universidad Nacional José María Arguedas*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
- Ishikawa, Q. (1996). ¿Que es el control de la calidad? La modalidad japonesa. Madrid: Journal of Marketing.
- Juran, D. (1990). Juran y la Planificación para la calidad. Madrid.
- Larrea Ascue, J. (2016). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015. *Universidad Ricardo Palma (Teisi para optar título profesional)*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/452>
- Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*, 16(5), 577–582. Obtenido en [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)
- Lostanau Ramos , J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación,

- Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. *Universidad Roberth Wiener (Tesis para optar grado de magíster)*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez Espinoza, A. D. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre - Cusco, 2020. *Universidad Cesar Vallejos (Tesis para optar grado de magíster)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59518>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda experto. *Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Salud. (2012). Satisfacción del usuario externo. En *Dirección de calidad en salud*. Lima.
- Miranda Ortiz, J. C., Guzmán León, R., & Morales García, M. H. (Mayo-agosto de 2014). Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Horizonte sanitario*, 13(2). doi:<https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/23>
- Mutre Carriel, K. B. (2019). SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPO DE ESPERA. SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL GENERAL IESS MILAGRO. 2019. *Universidad Estatal de Milagro (tesis para optar grado de magíster)*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5263>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Portalfarma. Información de Calidad en Farmacia (2019). Obtenido en:
<https://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-racticasprofesionales/Calidad/Paginas/infocalidadfarma.aspx>
- Samame Trelles, Y. P. (2015). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del hospital nacional Hipólito Unanue, Lima – Perú 2015. *Universidad Inca Garcilaso De La Vega (Tesis para optar grado de magíster)*. Obtenido en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/826>
- Seclen, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Thompson.
- Thompson, I. (19 de Octubre de 2015). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de Promonegocio.
- Tinoco Begazo, M. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. *Universidad Ricardo Palma (Tesis para optar título profesional)*. Obtenido de
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>
- Urbina, C. (2015). La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. – Ciudad Trujillo 2014. Universidad Nacional de Trujillo. p.8
- Vuori, Timo. (1986). Del' eau pour un million de personnes / Timo Vuori. *Santé du monde 1986; déc: 22-24*. Obtenido en
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/46278>
- Zárate López, M. M. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017. *Universidad Ricardo Palma (Tesis para optar título profesional)*. Obtenido de

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARA
TE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARA%20TE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). Marketing de. *McGraw-Hill Interamericana*, 740.

Zelaya. (2006). Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa. *Instituto Sanitario*.

12 Anexos

Anexo 1

Cuestionario de Calidad de servicio

INSTRUCCIONES:

Estimado paciente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la calidad en la entidad. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

No	DIMENSIÓN	ALTERNATIVAS				
		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Aspectos tangibles					
1	El servicio de medicina del hospital La Caleta tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del servicio de medicina del hospital La Caleta. Son sumamente atractivas.					
3	Los empleados del servicio de medicina del hospital La Caleta tienen apariencia pulcra.					
4	En el servicio de medicina del hospital La Caleta los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	Fiabilidad					
5	Cuando en el servicio de medicina del hospital La Caleta, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el servicio de medicina del hospital La Caleta muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el servicio de medicina del hospital La Caleta realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el servicio de medicina del hospital La Caleta concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el servicio de medicina del hospital La Caleta insisten en mantener registros exentos de errores.					
	Sensibilidad					
10	En servicio de medicina del hospital La Caleta mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					

12	En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13	En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
	Seguridad					
14	El comportamiento del personal servicio de medicina del hospital La Caleta transmite confianza a sus usuarios					
15	Los usuarios del servicio de medicina del hospital La Caleta se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
16	En el área de servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
17	En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Empatía					
18	En el servicio de medicina del hospital La Caleta dan a sus usuarios una atención individualizada.					
19	En el servicio de medicina del hospital La Caleta tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
20	En el servicio de medicina del hospital La Caleta tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
21	En el servicio de medicina del hospital La Caleta se preocupan por la salud de sus usuarios.					
22	En el servicio de medicina del hospital La Caleta los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

INSTRUCCIONES:

Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la satisfacción del usuario en la entidad. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

N°	DIMENSIÓN	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
	Características del servicio		
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado		
2	Accedíó fácilmente al servicio que requería		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto		
4	La información brindada vía telefónica de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión.		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía telefónica es adecuada		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas		
	Características de trato personalizado		
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente		
15	La atención recibida por el personal en ventanilla es adecuada		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada		
19	En general el personal le brindó atención satisfactoria		
20	La consulta resolvió su problema		

Anexo 2

Validez y confiabilidad de instrumentos (confiabilidad)

Conocimiento

$$r_{20} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{g^2 - \sum pq}{g^2} \right)$$

$$r_{20} = \left(\frac{20}{20-1} \right) \left(\frac{13.23 - 3.68}{13.23} \right)$$

$$r_{20} = 1.053 \times 0.722$$

$$r_{20} = 0.760$$

Actitudes

ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,767	42

Anexo 5

Base de datos

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	2	5	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	5	1	1	4
4	3	3	3	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	5	1	4	4
6	2	2	2	5	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	4
8	2	2	2	5	5	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4
10	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	5	4	4	4
12	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
13	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	5	5	4	4	4
14	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4
16	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
17	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4
19	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
20	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	1	1	4	4	4
21	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4
23	2	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S20	S19	CALIDAD	CALIDAD_V	SATIFACCION	SATIFACCIÓN_V
43	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	55	2	14	2
44	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	54	2	12	2
45	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	45	3	13	2
46	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	52	2	12	2
47	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	62	2	14	2
48	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	54	2	13	2
49	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	48	3	14	2
50	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	53	2	14	2
51	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	73	2	13	2
52	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	54	2	12	2
53	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	55	2	11	2
54	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	54	2	15	1
55	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	53	2	14	2
56	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	46	3	13	2
57	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	53	2	13	2
58	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	45	3	14	2
59	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	50	3	14	2
60	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	48	3	15	1
61	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	52	2	14	2
62	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	43	3	13	2
63	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	50	3	11	2
64	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	47	3	13	2
65	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	48	3	13	2

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6

Cálculo del tamaño muestra

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

n= Tamaño de la muestra (109)

Z_{α} = Nivel de confianza deseada 95% (1,96²)

p= proporción de la población con la característica deseada 5% (0,05)

q= 1-p (1 - 0,05 = 0,95)

e= Nivel de error (5% = 0,05)

N= tamaño de la población (150)

$$n = \frac{150 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 (150 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 109$$

Cálculo del muestreo

$$K = \frac{N}{n}$$

K = Constante

N = Población

n = Muestra

$$K = \frac{150}{109}$$

$$K = 1,3$$

Anexo 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	0,146	109	0,000	0,968	109	0,011
Calidad	0,150	109	0,000	0,899	109	0,000