

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE
MEDICINA DE REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2018.**

PRESENTADO POR:

NELLY CAYCAY UGAZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

DR: LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN

HUACHO - 2018

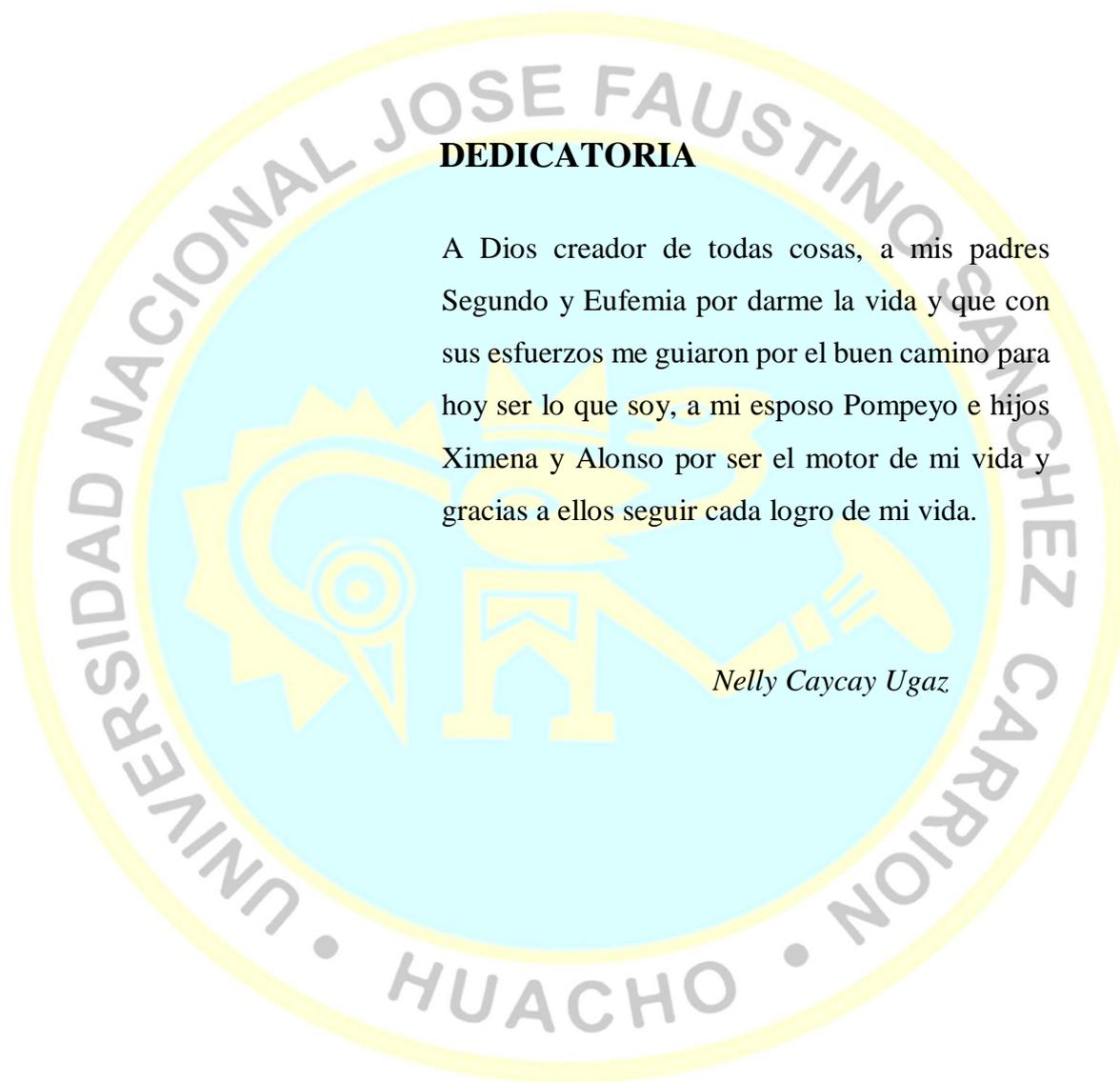
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
DEL SERVICIO DE MEDICINA DE REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2018.**

NELLY CAYCAY UGAZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: DR: LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIANJ

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2018**



DEDICATORIA

A Dios creador de todas cosas, a mis padres Segundo y Eufemia por darme la vida y que con sus esfuerzos me guiaron por el buen camino para hoy ser lo que soy, a mi esposo Pompeyo e hijos Ximena y Alonso por ser el motor de mi vida y gracias a ellos seguir cada logro de mi vida.

Nelly Caycay Ugaz

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, a mis padres Segundo y Eufemia a mi esposo Pompeyo y mis hijos Ximena y Alonso que son el amor de mi vida y la razón de ser.

A mis docentes de la Maestría que con sus conocimientos y enseñanzas nos dan luces para continuar con por las senda del éxito, y a mi Asesor Dr. Luis Alberto Baldeos Ardían por su orientación y apoyo constante e indesmayable para que esta tesis se haga una realidad.

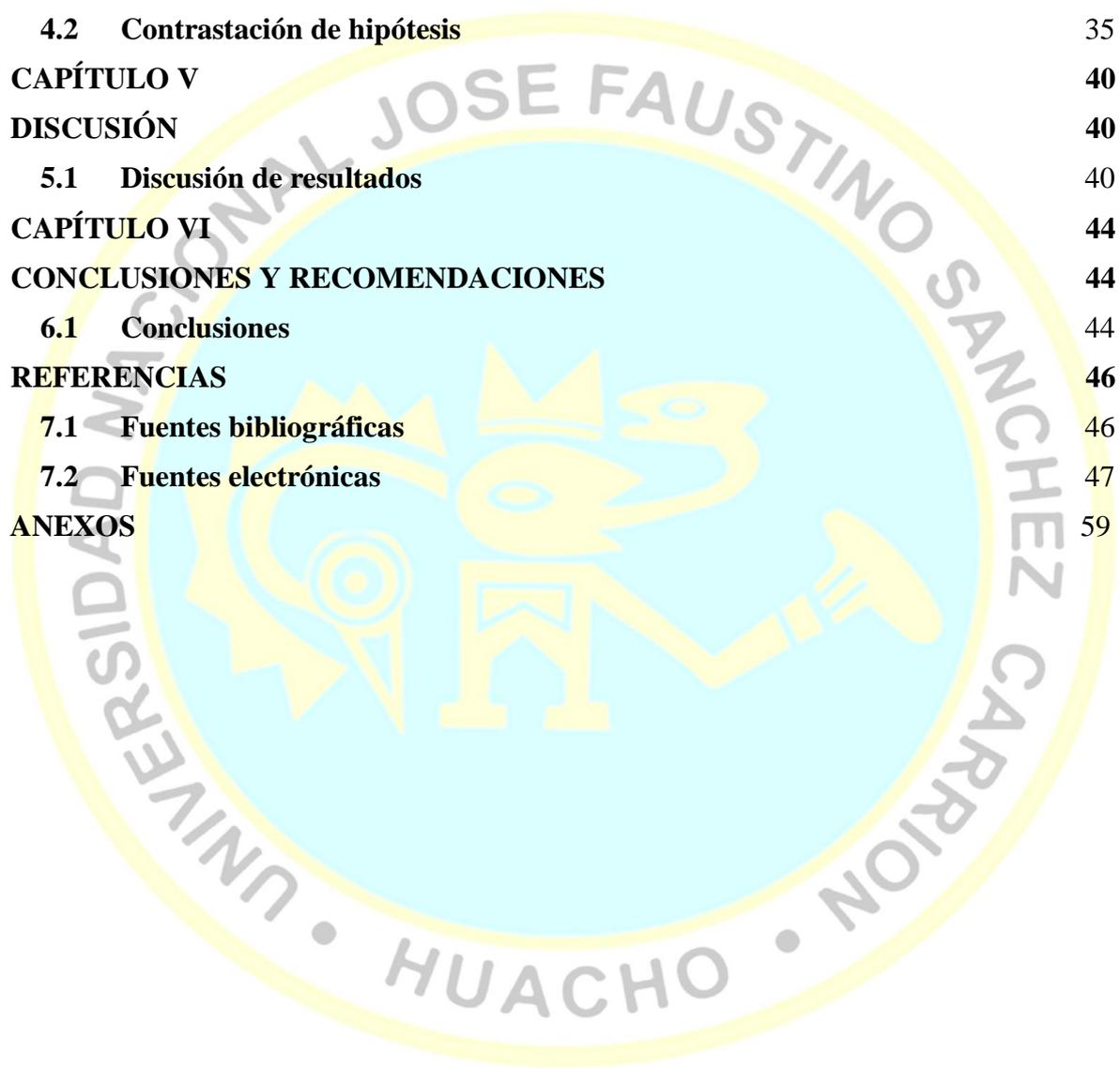
Nelly Caycay Ugaz



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases filosóficas	19
2.4 Definición de términos básicos	20
2.5 Hipótesis de investigación	22
2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.2 Población y muestra	25

3.2.1	Población	25
3.2.2	Muestra	25
3.3	Técnicas de recolección de datos	26
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	26
CAPÍTULO IV		27
RESULTADOS		27
4.1	Análisis de resultados	27
4.2	Contrastación de hipótesis	35
CAPÍTULO V		40
DISCUSIÓN		40
5.1	Discusión de resultados	40
CAPÍTULO VI		44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		44
6.1	Conclusiones	44
REFERENCIAS		46
7.1	Fuentes bibliográficas	46
7.2	Fuentes electrónicas	47
ANEXOS		59



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Respuesta De Los Usuarios De La Calidad De Atención En El Hospital Regional De Huacho, 2018.	27
Tabla 2. Respuesta De Los Usuarios De La Calidad Técnica En El Hospital Regional De Huacho, 2018.....	28
Tabla 3. Respuesta De Los Usuarios De La Calidad Humana En El Hospital Regional De Huacho, 2018.....	29
Tabla 4. Respuesta De Los Usuarios De La Entorno De Calidad En El Hospital Regional De Huacho, 2018.	30
Tabla 5. <i>Respuesta De Los Usuarios De La Satisfacción Del Paciente En El Hospital Regional De Huacho, 2018</i>	31
Tabla 6. Respuesta De Los Usuarios Sobre La Capacidad De Respuesta En El Hospital Regional De Huacho, 2018.	32
Tabla 7. Respuesta De Los Usuarios Sobre La Empatía En El Hospital Regional De Huacho, 2018.....	33
Tabla 8. Respuesta De Los Usuarios Sobre Los Aspecto Tangibles En El Hospital Regional De Huacho, 2018.	34
Tabla 9. Resultados De La Prueba De Bondad De Ajuste Kolmogorov - Smirnov	35
Tabla 10. Correlación De Rho De Spearman	36
Tabla 11. Correlación De Rho Spearman.....	37
Tabla 12. Correlación De Rho Spearman.....	38
Tabla 13. Correlación De Rho Spearman.....	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles De Calidad De Atención.....	27
Figura 2. Niveles De Calidad Técnica.	28
Figura 3. Niveles De Calidad Humana	29
Figura 4. Niveles De La Falta De Interés Y Orientación Por Parte De Los Clientes.	30
Figura 5. Niveles De Satisfacción Del Paciente	31
Figura 6. Niveles De Capacidad De Respuesta	32
Figura 7. Niveles De Empatía	33
Figura 8. Niveles De Aspectos Tangibles	34

RESUMEN

En el presente estudio de investigación implica mejorar la Calidad de atención en el que permita determinar el grado de Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, con respecto a la calidad técnica, la calidad humana y el entorno de la calidad en lo concerniente a las necesidades de los usuarios externos que son la razón de ser de las instituciones de salud.

Es una investigación aplicada de acuerdo a la naturaleza del problema, por lo tanto es de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 415 pacientes atendidos de manera mensual, con una muestra de 135 pacientes, Las técnicas de recolección de datos fue a través de la Encuesta (Servqual) y el instrumento empleado fue el Cuestionario de Encuesta que se aplicó en la muestra correspondiente.

Se procesó la información con el programa estadístico SPSS y los estadísticos descriptivos y para la prueba de Hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica denominada Prueba de Rho de Spearman.

De los resultados de la contrastación de las hipótesis mediante la Prueba de Rho de Spearman tenemos que los resultados son mayores que el valor crítico por lo que se acepta a la hipótesis alterna y se rechaza a la hipótesis nula es decir ratifica que la Calidad de Atención se relaciona de manera significativa con la Satisfacción del paciente del servicio de medicina física del Hospital Regional de Huacho.

Palabras clave: Calidad de Atención, Satisfacción del Paciente, Medicina Física, Rehabilitación, Hospital Regional de Huacho.

ABSTRACT

In the present research study, it is necessary to improve the quality of care in order to determine the degree of satisfaction of patients of the Rehabilitation Medicine Service of the Regional Hospital of Huacho, with respect to technical quality, human quality and the environment of the quality regarding the needs of external users that are the *raison d'être* of health institutions.

It is an applied research according to the nature of the problem, therefore it is non-experimental design. The population consisted of 415 patients attended on a monthly basis, with a sample of 135 patients. The data collection techniques were through the Survey (Servqual) and the instrument used was the Survey Questionnaire that was applied in the corresponding sample.

The information was processed with the SPSS statistical program and the descriptive statistics and for the hypothesis test the non-parametric statistical test called Spearman's Rho Test was used.

From the results of the testing of the hypotheses by the Spearman's Rho test we have that the results are greater than the critical value, so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, that is, it ratifies that the Quality of Attention it is significantly related to the Patient Satisfaction of the physical medicine service of the Hospital Regional de Huacho.

Keywords: Quality of Attention, Patient Satisfaction, Physical Medicine, Rehabilitation, Regional Hospital of Huacho.

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional de Huacho es el Centro Referencial de los Servicios Básicos Huaura - Oyón cuenta con 45 Puestos y 09 Centros de Salud. En la costa el Hospital está ubicado en la Provincia de Huaura y cuenta con los Centros de Salud de Hualmay, Végueta, Caleta de Carquín, Santa María y Huaura y en la Sierra el Centro de Salud de Ámbar y Centro de Salud de Sayán.

Dentro de su estructura orgánica, el Servicio de Medicina de Rehabilitación, es un servicio que depende orgánicamente del Departamento de Medicina. Cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados, comprometidos que realizan funciones de promoción y prevención, tratamiento y rehabilitación de los pacientes con secuelas de las enfermedades discapacitantes, dándole bienestar y una mejor calidad de vida.

El control o monitoreo de la calidad de la atención en los servicios de salud ha sido y es preocupación permanente de los gestores de los servicios de Salud y del personal en su conjunto, en el entendido de que el fin supremo de la sociedad es el hombre y la salud es requisito fundamental para lograr el bienestar del hombre mismo. Los servicios de Salud son unidades que se brinda atención general y especializada la misma, se asume que debe ser de Calidad, capaz de satisfacer la necesidad de los usuarios externos, razón de ser de las instituciones de Salud.

La presente investigación contiene los siguientes capítulos divididos de la siguiente manera:

Capítulo I: Se describe la realidad problemática y se formula los problemas, los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: Se contextualiza el marco teórico, los antecedentes de investigaciones internacionales, nacionales, bases teóricas, filosóficas que permiten definir las hipótesis y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Se diseña la metodología para obtener información sobre la investigación en el Hospital Regional de Huacho, su población y muestra, así como la utilización de las técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Se obtendrán resultados generales, después de tabular las respuestas de las encuestas, luego se aplicaran fórmulas estadísticas para contrastar las hipótesis.

Capítulo V: Obtenemos los resultados cuyo objetivo principal es determinar cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Capítulo VI: Se determinan las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

Capítulo VII: Se plasma todas las fuentes documentales, bibliográficas y hemerográficas utilizadas en la investigación.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Hospital Regional de Huacho fue fundado el 02 de octubre de 1970, y creado como Centro Base; se convirtió en Hospital de Apoyo y a partir de 1990 es considerado Hospital Regional. Su estructura horizontal, cuenta con 04 pisos, la primera planta está diseñada para los Servicios de Consulta Externa y las Unidades Administrativas, en el segundo piso se encuentran los Departamentos de Pediatría y Medicina, en el tercero la Sala de Partos y Neonatología con sus servicios de Cuidados Intensivos, el cuarto el Departamentos de Cirugía y las Salas de Operaciones.

El Hospital Regional de Huacho es el Centro Referencial de los Servicios Básicos Huaura - Oyón cuenta con 45 Puestos y 09 Centros de Salud. En la Provincia de Huaura los Centros de Salud de Hualmay, Végueta, Carquín, Santa María y Huaura, en la Costa y en la Sierra el Centro de Salud de Ámbar y Centro de Salud de Sayán.

Dentro de su estructura orgánica, el Servicio de Medicina de Rehabilitación, es un servicio que depende orgánicamente del Departamento de Medicina. Cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados, comprometidos que realizan funciones de promoción y prevención, tratamiento y rehabilitación de los pacientes con secuelas de las enfermedades discapacitantes, dándole bienestar y una mejor calidad de vida. Se brinda atenciones especializadas en pacientes con problemas musculoesqueléticos como dolor de columna vertebral (cuello, espalda y cintura), dolores articulares (codo, hombros, cadera, rodilla y tobillo), lesiones deportivas (esguinces y desgarros), problemas neurológicos (parálisis facial y hemiplejias), estimulación temprana, retardo del desarrollo, niños especiales, problemas posturales, y terapia de lenguaje y psicológica. Además, consulta especializada. Como sabemos la calidad de atención de nuestros servicios es una de las grandes preocupaciones y ocupaciones del personal directivo y operativo de las instituciones de salud. Sin embargo como se puede observar existen una serie de problemas, dificultades y

limitaciones que no permiten brindar una atención de calidad y consecuentemente la satisfacción del usuario, situación de la que nuestro servicio no es ajeno.

Entre los principales problemas que se advierten en los servicios de salud tenemos como el profesionalismo, la fiabilidad, seguridad, cortesía, comunicación, comprensión, oportunidad, integralidad y otros.

La presencia de estos problemas trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención que se brinda, evidenciándose por ejemplo con las quejas, reclamos, las denuncias periodísticas, administrativas e incluso judiciales.

Según Tinoco, B M (2015) dice en su tesis:

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

Según la OMS (1986), la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogénea.

En este marco es que se pretende iniciar un trabajo de investigación a fin de determinar la satisfacción del usuario externo (pacientes) con respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de Medicina de Rehabilitación, planteándose el siguiente problema de investigación. ¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Huacho Huaura- Oyón. Periodo 2018?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la Calidad Técnica de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?

¿Cómo influye la Calidad Humana de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?

¿Cómo influye el Entorno de Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo influye la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018

1.3.2 Objetivos específicos

Explicar cómo influye la Calidad Técnica de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Establecer cómo influye la Calidad Humana de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Establecer cómo influye el Entorno de Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

El proyecto de investigación que tiene como propósito fundamental determinar la influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

La decisión de llevar adelante este proyecto de investigación tiene sus orígenes en la necesidad de saber realmente cual es la satisfacción que tiene los pacientes con respecto a la calidad de atención que se brinda en dicho servicio.

Con esta investigación se pretende determinar en líneas generales cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018, y de manera específica, determinar cómo influye la

Calidad Técnica, la Calidad Humana y el Entorno de Calidad sobre la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. El control o monitoreo de la calidad de la atención en los servicios de salud ha sido y es preocupación permanente de los gestores de los servicios de Salud y del personal en su conjunto, en el entendido de que el fin supremo de la sociedad es el hombre y la salud es requisito fundamental para lograr el bienestar del hombre mismo.

Los servicios de Salud son unidades que se brinda atención general y especializada la misma, se asume que debe ser de Calidad, capaz de satisfacer la necesidad de los Usuarios externos, razón de ser de las instituciones de Salud.

El resultado o producto del presente trabajo de investigación permitirá determinar la relación que existe entre la calidad y satisfacción de los pacientes, de tal forma que a la luz de estos resultados se pueda implantar mejoras en la atención que sea de calidad, oportuna y segura.

1.5 Delimitaciones del estudio

Ámbito geográfico; El estudio se realizará en el Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018, Departamento de Lima.

Ámbito Temporal; este estudio de investigación se realizará en primer semestre del 2018.

Ámbito Social; comprende a todos los pacientes que acuden al Servicio de Medicina de Rehabilitación y al personal que labora en el Servicio.

Delimitación semántica; se determinará la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de Medicina de Rehabilitación.

1.6 Viabilidad del estudio

El presente estudio es totalmente viable por cuanto el financiamiento está garantizado, debido a que es autofinanciado por el tesista, existe recursos humanos y tiene su respaldo en trabajos de investigación similares tanto a nivel local, nacional e internacional y la accesibilidad al Servicio fluida por cuanto la tesista es parte del Servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Caballero, M. Meléndez, J. Sotomayor, G., (2017) En su tesis titulada “Evaluación de la calidad en la atención en el Área de Farmacia de los Hospitales:” Antonio Lennin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, Setiembre – Noviembre 2016”. Managua. Apoyada por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua – Nicaragua. El objetivo fue evaluar la calidad en la atención en el área de farmacia de los Hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, Septiembre - Noviembre 2016. La Metodología de investigación es de tipo descriptivo prospectivo y corte transversal, la técnica de encuesta instrumento cuestionario. La población 600 pacientes y la muestra el 30% de pacientes. Concluyó en: es que se encontró que los índices más altos de edad oscilan entre los 18-28 años (30%) y entre los 62-72 años (31%), los pacientes presentan una escolaridad de profesionales completos con un (35%) y como profesionales incompletos con un (29%) y en su mayoría los pacientes proceden de la zona urbana con un (97%), de los trabajadores es importante destacar que solo el 71% no son químicos farmacéuticos.

Se identificaron los problemas más frecuentes reportados por los pacientes y evaluados por medio de los indicadores utilizados en este estudio obteniendo que el 61% de los pacientes que son atendidos en el Hospital Antonio Lenin Fonseca observan un problema en el abastecimiento de los medicamentos, el no dar el tratamiento completo y no priorizar medicamentos de altos costos, el 50% de los pacientes atendidos en el Hospital Bertha Calderón Roque no perciben un trato amable y con empatía, el 13 % de los pacientes

atendidos tanto en el Hospital Bertha Calderón como en el Antonio Lenin Fonseca no reciben ninguna información sobre el medicamento prescrito.

Se logró la comparación en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia basados principalmente en las experiencias de los pacientes con este servicio y en el hospital en el que se presentan menos problemas y se concluye que el Hospital Psicosocial José Dolores Fletes es el que cuenta con mejor calidad en la atención recibida en el área de farmacia.

Inca (2016) En su proyecto de tesis “Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el Hospital Básico privado Duran de la ciudad de Ambato en el 2015”, siendo apoyada por la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Ambato- Ecuador. El objetivo General es diseñar un modelo de gestión para la calidad del servicio de laboratorio clínico del Hospital Básico Duran de la Ciudad de Ambato durante el año 2015 para mejorar la calidad de la asistencia. La metodología es descriptivo transversal, el método inductivo deductivo y la técnica es la encuesta y el instrumento la ficha de recolección de datos y guías de encuestas. La población 33 la muestra pacientes atendidos y el personal que labora. Concluyó en:

El desconocimiento de un modelo de gestión en calidad de servicio de laboratorio clínico dentro del Hospital Básico Privado Duran y la mala calidad de atención se evidencia en el descontento de los pacientes después de haber sido atendidos.

Es de suma importancia un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio del Hospital Básico Privado Duran para obtener un mayor beneficio para el usuario y para el Hospital.

Mediante la aplicación del modelo de gestión de calidad se obtendrá resultados de calidad en cuanto a su análisis debido a que se llevará a cabo un protocolo de procedimientos efectivos obteniendo resultados eficientes con el fin de precautelar la salud del paciente.

Con la implementación de un modelo de gestión del servicio de Laboratorio Clínico a futuro se podrá lograr un servicio de calidad certificado basado en las normas técnicas competentes del laboratorio.

Del Salto (2014) En su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Medico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”. Quito. Apoyada por la Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador. El objetivo fue Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento

Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La metodología es de diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal la técnica de encuesta instrumento cuestionario. La población universo y la muestra son de 391 sujetos. Concluyó en:

Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica.

Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%).

No existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería.

Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.

El tiempo de espera en la preconsulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.

El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Parco (2016) En su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho – 2016”. Ayacucho, siendo apoyada por la Universidad Mayor de San Marcos, Lima – Perú. El objetivo general fue Determinar el nivel de satisfacción del Usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba - Ayacucho 2016. La metodología fue de tipo descriptivo cuantitativo de corte transversal la técnica la encuesta instrumento cuestionario. La población 160 muestra es de 54 usuarios externos adultos. Concluyó en:

La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba es de nivel medio, seguido de un nivel de satisfacción bajo y es mínimo el porcentaje correspondiente al nivel alto.

La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en la dimensión técnica – científica en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba es de nivel medio expresado por los usuarios como falta de rapidez en seguridad de la atención que brinda el personal de enfermería.

La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en la dimensión humanística en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba es de nivel medio con tendencia a un nivel de satisfacción bajo.

Saidén (2016) En su tesis “Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016”. Lima, siendo apoyada por la Universidad San Martín de Porras, Lima-Perú. El objetivo general fue evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. La metodología descriptiva, transversal no experimental la técnica de encuestas y el instrumento cuestionario. La población de pacientes atendidos en mes de enero 2016 muestra fue 100 pacientes. Concluyó en:

Existe un predominio evidente del género femenino entre los usuarios estudiados, con un promedio de edad que comprenden entre los 18 y 36 años.

La calidad de atención global de los usuarios en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho fue de 71,42%.

El nivel de satisfacción por dimensiones fueron para: Dimensión de confiabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles fue 71,42%.

Dimensión de responsabilidad fue de 57,14%. Los atributos de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario.

Alayo (2016) En su tesis “Calidad de atención en el servicio de Cirugía general del Hospital Sergio Bernales 2015. Lima. Apoyada por la Universidad San Martín de Porras Lima-Perú. El objetivo general evaluar la calidad de la atención en el Área de Hospitalización del Servicio de Cirugía General del Hospital Sergio Bernales en Collique 2015. La metodología es descriptivo transversal – observacional la técnica observación instrumento encuestas. La población usuarios externos y usuarios internos y la muestra 260 personas. Concluyó en: Encontramos deficiencias con respecto a lo evaluado tanto en infraestructura, procesos y resultados. Según nuestros resultados, la infraestructura se encuentra dentro del rubro por mejorar (50% de cumplimiento). Una buena infraestructura y un buen equipamiento son

indispensables para un trabajo idóneo del personal y que se relaciona directamente con la satisfacción del usuario interno.

Con respecto a los procesos, encontramos un 20% de incumplimiento de acciones del personal médico. También encontramos serias deficiencias sobre todo en la gestión de infraestructura y equipamiento, con un 83,33% de incumplimiento en los procesos, que implica la ausencia de éstos. Asimismo, en gestión de recursos humanos también encontramos resultados negativos y un escenario que necesita ser intervenido (54,44% de incumplimiento y 36,36% de cumplimiento parcial).

Por otro lado, si bien es cierto en nuestro estudio se demuestra un grado importante de satisfacción del personal de trabajo como visión general (49,46% mayormente de acuerdo y 26,34% totalmente de acuerdo), de manera específica no sucede lo mismo en el rubro de remuneraciones e incentivos (45,16% indiferente a la opinión). Existe la necesidad de profundizar en otros estudios para buscar la causa que explique estos resultados.

Con respecto al alto grado de insatisfacción del paciente (94,62% de insatisfechos en el rubro “capacidad de respuesta”; 80% de insatisfacción en el rubro “aspectos tangibles”; 71,92% de insatisfechos en el rubro de “fiabilidad”), estos resultados pueden estar relacionados con las deficiencias antes descritas por lo que, como hemos mencionado líneas atrás, será importante reevaluar con mayor especificidad las causas que originaron estas cifras aunque podemos adelantar que, mejorando y actuando sobre las deficiencias de lo descrito en los 41 primeros párrafos, estos resultados pueden presentar mejoría significativa, que sería demostrada en controles periódicos posteriores a la intervención que realice la institución.

Durand (2015) En su tesis “Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho, año 2015”. Lima, siendo apoyado por la Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. El objetivo general fue Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015. La metodología de investigación tipo descriptivo transaccional diseño no experimental, utilizo la técnica de encuestas y el instrumento fue cuestionario. La muestra fue 384 usuarios. Concluyó en:

Primera: La presente investigación, demuestra que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad geográfica a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un

coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.772, lo que representó una alta asociación entre las variables.

Segunda: Igualmente se demuestra que el uso de la satisfacción del usuario externo el servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad económica a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.629, lo que representó una moderada asociación entre las variables.

Tercera: Queda demostrado que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad cultural a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.691, lo que representó una moderada asociación entre las variables.

Cuarta: Finalmente queda demostrado que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.692, lo que representó una moderada asociación entre las variables.

2.2 Bases teóricas

(Álvarez F. , 2015) Calidad en los servicios de la salud es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, calidad sentida en los servicios de salud, es decir la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios. (Pág. 35)

(Álvarez F. , 2015) CALIDAD TOTAL.

Es una estrategia de gestión orientada a satisfacer al cliente, pero también a los empleados, a la empresa, a sus accionistas y a la sociedad en su conjunto. (pág. 40)

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL.

Hoy en día la calidad total es el compendio de las mejores prácticas en la gestión de organizaciones.

Entre ellas:

Liderazgo: la calidad total es una estrategia por que trata de dirigir y coordinar acciones bajo una orientación para conseguir la eficacia de la organización.

Orientación hacia el cliente: frente a este planteamiento estratégico surge el modelo de gestión de calidad total, que hace trabajar a toda la organización en la búsqueda de la satisfacción del cliente.

Responsabilidad compartida: con la participación de todos los actores, la calidad total se identifica como responsabilidad de todas las personas de la organización.

Aplicación de la mejora continua: toda organización está inmersa en un sistema o cadenas y las debilidades de cualquiera de los eslabones repercute negativamente en otros elementos, lo que sugiere una estrategia de mejoras que deben ser aplicadas de manera sistemática.

Shewhart definió la mejora continua como un ciclo de cuatro fases. Planear, hacer, verificar y actuar.

Planificar (plan): describir que se quiere hacer, las políticas y los objetivos.

Hacer (do): hacer lo que se ha decidido en la fase de planificar.

Verificar y analizar los resultados (check): comprobar los resultados, comparándolos con los objetos marcados.

Actuar (act): ajustar y decidir lo que hay que mantener y lo que hay que corregir. (Pág. 41)

(MINSA, 2007) Calidad de atención médica.

Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (Pág. 19)

(Ariza, CL., Daza, R., 2008) Según Donabedian Calidad es “el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención” (pág.16)

(Varo, 1994) La calidad es:

El grado de satisfacción que ofrece las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.

El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o se presuponen. (ISO 9004 – 2)

El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer unas necesidades manifiestas implícitas. (ISO 66.901).

El conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.

El cumplimiento de las especificaciones, los requisitos del diseño del producto o servicio.

El grado de adecuación de un determinado producto o servicio de las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas. (Pág. 37)

(Varo, 1994) La calidad de la atención Médica.

El concepto de calidad, aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud. (pág. 37)

(Varo, 1994) Donabedian ha propuesto tres elementos de la asistencia sanitaria que, relacionados, conformarían el conjunto de atributos determinantes de la calidad de un acto médico concreto. Estos factores son los aspectos técnicos y científicos, los interpersonales y un factor añadido, el entorno, que comprendería tanto el ambiente como las consecuencias derivadas de él. (p. 39).

(Rosander, 1992) **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD.**

Las características de la calidad con las que nos encontramos en el sector de los servicios son de tres tipos: mensurables, efectos y condiciones observables y características visibles de comportamiento y actitudes observables.

Características mensurables en servicios.

1. Tiempo: retraso, espera, servicio, perdido, lento, acceso, indicación, malgastado, excesivo, envío, entrega, reparación, innecesario.
2. Precio y costo: precio excesivo, alto coste, pérdida, ganancia, coste por unidad, precio por unidad, coste del ciclo de vida, coste de calidad, calidad y precio, etiqueta con el precio, el peor postor, exclusión de un contrato, coste de servicio.
3. Análisis de laboratorio de salud: sangre, tejidos, orina, heces.
4. Pruebas instrumentales para la salud: temperatura, pulso, vista, audición, presión sanguínea, presión de glaucoma, electrocardiograma.
5. Pruebas de laboratorio y de campo: aire, agua y tierra para hallar el índice de contaminación, productos químicos y radioactividad.
6. Otras pruebas de laboratorio: comerciales e industriales (almacenes de venta al detalle, ej., Sears); aparatos eléctricos.
7. Prueba de prestación de servicio: ejemplo, las pruebas EPA de consumo de gasolina por milla para los coches.
8. Errores: número, proporción, tendencias, distribución, coste, curva de aprendizaje basada en errores.
9. Producción: volumen, total por día, cantidad por persona por día, calidad aceptable, calidad inaceptable, curva de producción.

10. Distribución de idénticos (distribución por personas que desempeñan la misma función u operación): análisis de las mismas pruebas, tasación de la misma propiedad, primas sobre la misma póliza de seguros.

11. Características mensurables que afectan a la calidad de los productos comprados.

12. Fiabilidad del quipo: fallos. (Pág. 160)

Efectos y condiciones observables

Los que a continuación se indican revelan un mal rendimiento y servicio.

- Problema eliminado o no eliminado, ej.: radio, televisión, reparación de automóviles.
- Enfermad curada o no curada,
- Medicamento útil o no útil.
- Tratamiento beneficioso o no beneficioso.
- Comida satisfactoria o no satisfactoria.
- Habitación satisfactoria o no satisfactoria.
- Los dispositivos, el equipo o aparato funcionaron o no.
- El calzado o la ropa queda bien o no.
- Productos defectuosos o no defectuosos.
- Defectos en el servicio o no defectos.
- Servicio postal satisfactorio o no satisfactorio.
- Transporte cómodo o incómodo.
- Transporte conveniente o inconveniente.
- Transporte puntual o impuntual.
- Diagnóstico correcto o incorrecto; rayos X, scan CAT, ultrasonido, análisis de glaucoma, mancha de Pap.
- Instalación defectuosa o no, funciona o no funciona, trabajo efectuado correctamente o incorrectamente.(Pág. 161)

Rasgos y actitudes de comportamiento observables

Estas características son positivas y contribuyen a la calidad, o negativas y desvirtúan la calidad o contribuyen a la no-calidad o la anti-calidad.

Como se señaló anteriormente, los resultados de la encuesta Gallup realizada en todos los Estados Unidos para la American Society for Quality Control muestra muy claramente que los clientes no tienen dificultad alguna para identificar estas características de no-calidad en las personas que prestan los servicios:

Características de buena calidad, pro-calidad	Características que demuestran mala calidad, anti-calidad
Cortés Servicial Cuidadoso Educado Amable Accesible Considerado Diligente Cooperador	Descortés Indiferente Descuidado Rudo Brusco Crítico, antagónico Abrasivo, arbitrario Lento, indeciso Egoísta, autosuficiente
Acertado Honesto Esperanzador Fiable Que ayuda Comprensivo Interesado, preocupado Competente, cualificado	Desacertado, propenso al error Dishonesto, defrauda Negativo, desesperanzador No fiable Estorba Indiferente, apático Despreocupado Incompetente, no cualificado

Nota: (Varo, 1994) La Búsqueda en la Calidad de los Servicios (Pág. 162)

(Varo, 1994) DIMENSIONES DE CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA.

Según la OMS, la calidad de la asistencia sanitaria es: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.”

Las dimensiones o variables implícitas en esta definición responden a tres criterios complementarios:

- 1.- Criterio técnico. Aplica a la ciencia y tecnología médicas y otras ciencias de la salud a un problema sanitario individual, de forma que se maximicen los beneficios y se minimicen o no se incrementen los riesgos.

2.- Criterio interpersonal. Regula la interacción social y psicológica entre el cliente y el profesional y considera el grado de autonomía y responsabilidad del usuario frente al grado de dependencia que genera la actividad asistencial. Significa encontrar el equilibrio en la interacción empresa – cliente.

3.- Criterio económico. Supone la distribución y utilización racional de los recursos disponibles a fin de conseguir los objetivos propuestos, lo cual obliga a establecer previamente preferencias. Calidad y coste son dos factores inseparables. La atención insuficiente, excesiva, innecesaria o ineficaz origina un coste de calidad y, en consecuencia, una disminución de la calidad de la asistencia. (pág. 61)

(Revilla, 2014)

DIMENSIONES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL.

Definiciones:

<p>Definición de calidad asistencial Avedis Donabedian (1980)</p>	<p>Calidad asistencial es el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperadas en todas las fases del proceso asistencias.</p>
<p>Ministerio de Sanidad NHS (Reino Unido) (1997)</p>	<p>Calidad asistencial es:</p> <ul style="list-style-type: none"> . hacer las cosas adecuadas (qué) . a las personas adecuadas (a quién) . en el momento preciso (cuándo) . y hacer las cosas bien la primera vez.
<p>Consejo de Europa (1998)</p>	<p>Calidad asistencial es el grado por el que el tratamiento dispensado aumenta las posibilidades del paciente de alcanzar los resultados deseados y reduce las posibilidades de resultados indeseados, considerando el estado de conocimiento actual.</p>
<p>OMS (2000)</p>	<p>Calidad asistencial es el nivel de realización de objetivos intrínsecos para mejorar la salud por los sistemas sanitarios y de receptividad a las expectativas legítimas de la población.</p>

<p>Instituto de Medicina</p> <p>IOM (2001)</p>	<p>Calidad asistencial es el grado por el que los servicios asistenciales incrementan la posibilidad de resultados de salud deseados para individuos y poblaciones, en concordancia con el conocimiento profesional actual.</p>
<p>La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)</p>	<p>Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general.</p>

Nota: (Revilla, 2014) Dimensiones de la calidad en sanidad (Pág.1084).

(MINSa, 2007) DIMENSIONES DE CALIDAD.

La representada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

A.- Dimensión técnico científica, referida a los aspectos científicos –técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población;

Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación de servicios de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, que el usuario reciba la atención de salud que su caso requiera y que exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

B.- Dimensión Humana. Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las diferentes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario por quien es responsable de él o ella.

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que así mismo válido para el usuario interno.

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética, de acuerdo a los valores aceptados por la sociedad y los principios Ético deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud.

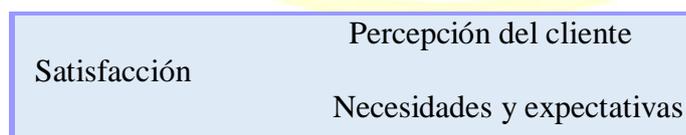
C.- Dimensión del entorno. Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (Pág. 21).

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

(Pérez, 2006) Satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo.

La satisfacción del cliente va a ser el resultado de comparar sus expectativas con la percepción del producto o servicio recibido.



Cuando más positivo sea la percepción del cliente sobre el servicio recibido, y en la medida en que se corresponda con sus expectativas, mayor será la satisfacción del cliente.

Será la mejora continua la vía más eficaz para lograr satisfacer las expectativas de los clientes. Así, resulta imprescindible que todos los trabajadores se involucren en el logro de la calidad de servicio. (Pág. 30)



Nota: (Pérez, 2006) Calidad Total en la Atención al Cliente (Pág.30)

(Varo, 1994) La satisfacción una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivadas de la comparación entre expectativas y el comportamiento del producto o servicio. (Pág. 63)

(Larrea, 1991) La satisfacción del cliente es el estado de opinión, respecto a un proveedor o a un bien, que sigue a un juicio de calidad y que deriva de él. Dado que se supone que

$$S = f(C)$$

La relación entre ambas variables es de tal naturaleza que:

- . Solamente la satisfacción es positiva cuando la calidad percibida es positiva.
- . La satisfacción es neutra cuando la calidad es cero;
- . La satisfacción crece (o disminuye) a medida que crece (o disminuye) la calidad. (Pág. 72)

(Medina, 2000) Las diez dimensiones iniciales de la calidad del servicio que contiene el Servqual. (Criterios y definiciones)

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de Respuesta: Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalismo: Posesión de las destrezas requeridas y conocimientos de la ejecución del servicio.

Cortesía: Acción, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad: veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.

Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. (Pág. 404)

2.3 Bases filosóficas

(Miranda, CHamorro, & Rubio, 2007) La palabra calidad proviene etimológicamente, el termino calidad procede del latín "qualitas – atis", definido por el diccionario de la Real Academia Española como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie" (Pág.7)

(Merli, 1995) La filosofía de la calidad total (el "recorrido lógico" japonés)

Al final de la segunda guerra mundial, cuando los japoneses se planteaban el problema de como comenzar la reconstrucción de su economía y de su sociedad, se encontraron con la situación de partida siguiente:

Una carencia total de materias primas.

Un sector agrícola pobre con muy pequeñas posibilidades de mejora debido a la geografía del país (Pág.3)

(Peralta, 2002) La globalización mundial ha colocado a la calidad como una necesidad vital de las empresas; la historia de este proceso en México se ha manifestado en dos tendencias básicas:

Como filosofía: desde 1980 la calidad se hizo presente en miles de empresas, se asumió con diversos matices para el servicio a la producción. Los empresarios mexicanos aun las recuerdan como "justo tiempo", "benchmarking", "mejora continua", "seis eses", etc.

Como Sistema de Calidad: la aparición de normas internacionales, como ISO 9000, que surgió en Europa después de la segunda guerra mundial, llegó a su afianzamiento internacional al término de la guerra fría. En México la difusión de ISO 9000 tuvo una mayor importancia a partir de la firma del Tratado de Libre Comercio en 1993. Dos años después, nuestro país ya tenía diversas organizaciones dedicadas a la difusión de los sistemas de calidad en las empresas nacionales (Pág. 158)

(Eseverri, 2015) Aristóteles en su filosofía nos dice que “los hábitos se consiguen por repetición de actos. De ahí la importancia de repetir actos buenos”. La calidad es la bondad y viceversa. La calidad es el futuro de bondad (Pág.4)

(Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007) Feigenbaum dice: el control de la calidad debe comenzar con un control de los nuevos diseños, estableciendo procedimientos documentados y empleando técnicas que garanticen que las necesidades y empleando técnicas que garanticen que las necesidades del cliente sean tenidas en cuenta desde las primeras etapas del proceso de diseño. En segundo lugar, es necesario realizar un control de compras para garantizar la calidad de los suministros de nuestros proveedores (Pág. 42 - 43)

(Álvarez, Álvarez, & Bullón, 2006) Toda la actividad empresarial u organizativa estará controlada mediante la aplicación de planes de mejora basada en el ciclo de Deming, esto es, planificación de la actividad, desarrollo de lo planificado, control periódico de las actividades que se van realizando y de los resultados que se van obteniendo en base a indicadores prefijados, y ajuste de las actividades que se pretenden llevar a cabo en función de estos resultados controlados. (Pág.6)

2.4 Definición de términos básicos

Calidad

Definiciones basadas en el usuario, basada en la adecuación al uso, considerar la calidad como una característica subjetiva definida desde la óptica del consumidor. Reconoce las diferencias en los deseos necesidades de los usuarios y asumen que los productos que mejor respondan a esas preferencias serán considerados de mayor calidad.

Calidad de Atención

Calidad del servicio sanitario, que se puede evaluar mediante sistemas similares a los aplicables a otras profesiones del sector servicios.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming (1989) (p. 49).

Calidad del Acto Médico

Junto con otras cuestiones de organización del trabajo y relaciones humanas, especialmente en hospitales, que permiten una atención no solo correcta desde el punto de vista médico, sino eficaz en cuanto a tiempo y costo.

Calidad de Vida

Conjunto de aspectos que determinan el grado de limitación de la vida personal que provoca una enfermedad. Puede entenderse de modo objetivo o de modo subjetivo, como conjunto de factores deseados para la vida personal sin referencias objetivas, que están satisfechos en la presente condición de salud. Este segundo modo de entenderla permite establecer, erróneamente, vidas que no merece la pena.

Elementos Tangibles:

Son los elementos que envuelven a las instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal.

Fiabilidad:

Capacidad de realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.

Capacidad de respuesta:

Voluntad de ayudar al cliente y ofrecer un servicio rápido.

Seguridad:

Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía:

Cuidado, atención individualizada que la institución ofrece a sus clientes.

Expectativa del usuario:

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa.

Percepción del usuario:

Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Usuario externo:

Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud, de manera continua y con calidad.

Usuario interno:

Persona que recibe productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo.

Alta médica:

Es el egreso de un paciente vivo del establecimiento de salud, cuando culmina el período de hospitalización o internamiento. La razón del alta puede ser por haber concluido el proceso de tratamiento, por traslado a otro establecimiento o a solicitud del paciente o personal responsable, requiriendo en todos los casos de la decisión del profesional médico. (Alayo, S CH 2013)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La Calidad de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018

2.5.2 Hipótesis específicas

La Calidad Técnica de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

La Calidad Humana de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

El Entorno de Calidad de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Significado	Dimensiones	Indicadores
Calidad de atención (X)		Calidad técnica	Profesionalidad Fiabilidad Seguridad

	Calidad del servicio sanitario que el paciente espera recibir.	Calidad Humana	Cortesía Comunicación Comprensión
		Entorno de calidad	Oportunidad Continuidad Integralidad
Satisfacción del paciente (Y)	Respuesta de los pacientes que esperan recibir a una atención médica.	Capacidad de respuesta	Aseguramiento Disponibilidad Comunicación
		Empatía	Cordialidad Amabilidad Cortesía
		Aspecto tangibles	Privacidad Trato Ética

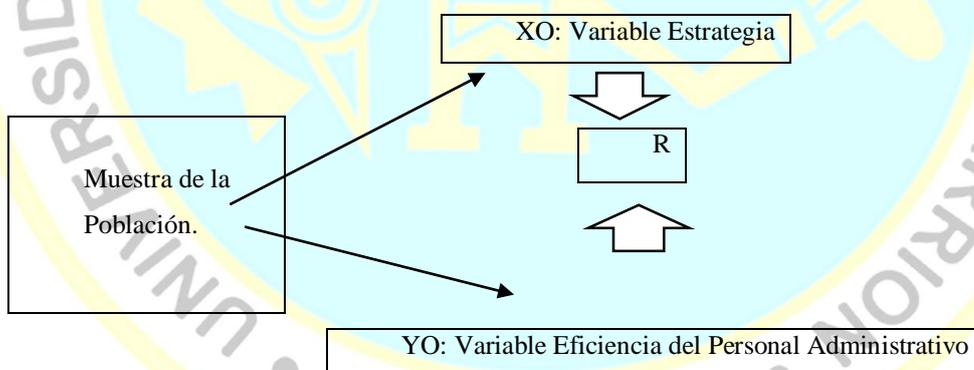
CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El trabajo de investigación de acuerdo a la naturaleza del problema se considera como una investigación aplicada porque busca la solución del problema sobre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina física del Hospital Regional de Huacho.

La investigación corresponde al diseño no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal ya que no se han manipulado las variables. Es Transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P., 2014)

Es un estudio de nivel descriptivo donde se recolectan los datos de cada variable con la finalidad de reportar lo que estas arrojan.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

X: Variable Independiente

r: relación entre variables

Y: variable dependiente

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población sujeta del presente trabajo de investigación son los pacientes que acuden para una atención al servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018, siendo un promedio de 415 pacientes en forma mensual.

La población estimada en el presente estudio tiene como fuente el promedio los pacientes atendidos en forma mensual y/o en el primer semestre del 2018.registros estadísticos. (Fuente: Reportador Minsa, área: procesamiento de datos; Unidad: Estadística e Informática).

3.2.2 Muestra

La muestra estará formada por los pacientes que acuden al servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018, para una atención.

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Z = Tabla de distribución normal estándar (1.96)

P= Proporción de población que posee las características de interés

Q= (1-P)

N= Universo

n= Muestra

Reemplazando en la ecuación:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.5) \times (0.5) \times 415}{(0.05)^2 (415 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 199.7$$

Muestra Ajustada:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{199.7}{1 + \frac{199.7}{415}} = 135$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

a) Técnica de recolección de datos.

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación serán:

Encuesta, (servqual) que será aplicada a los pacientes que acuden al Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Huacho Huaura Oyón, por una atención para así poder determinar la relación de las variables de estudio.

b) Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos empleados en este trabajo de investigación serán.

Cuestionario de encuesta, este instrumento estuvo dirigido a los pacientes que llegan al Servicio de Medicina de Rehabilitación por una atención.

Validez

Se entiende por validez al grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013, p.142).

Para ver la validez y la confiabilidad se envió a los expertos para validar el constructor, para ello se sometió a una prueba piloto permitiendo medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

a) Técnicas

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas serán incorporados al programa computarizado SPSS y la hoja de cálculo EXCEL. Para la prueba de Hipótesis se utilizará la prueba estadística no paramétrica denominada Prueba de Rho de Spearman, el que nos permite conocer la relación entre las variables independiente y variable dependiente.

Cuadro y gráficos estadísticos para variables; se analizará en forma exclusiva bivariable.

b) Instrumentos

El análisis de datos será de manera continua, una vez recolectada la información, para su organización y análisis se aplicará las siguientes herramientas:

Para procesar el texto se utiliza el programa de Word.

Para procesar datos se usará el programa Excel.

Para análisis estadístico se utilizará el programa SPSS

El estadístico correlación de Spearman

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Resultados Sobre Calidad de Atención:

Tabla 1 Respuesta De Los Usuarios De La Calidad De Atención En El Hospital Regional De Huacho, 2018.

CALIDAD DE ATENCIÓN		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	48	35.6%
MEDIO	71	52.6%
ALTO	16	11.9%
Total	135	100.0%

Fuente: Elaboración propia

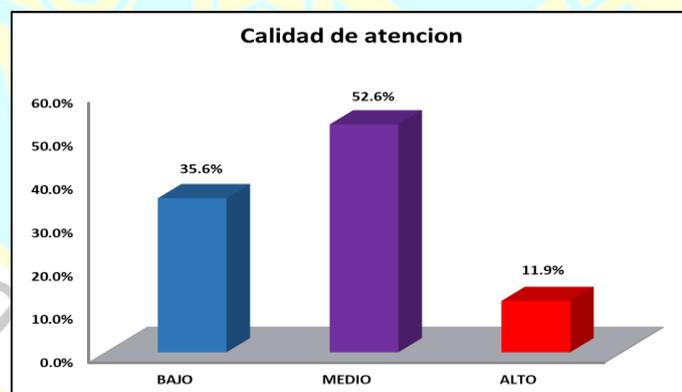


Figura 1. Niveles de calidad de atención

Se realizó una encuesta a 135 usuarios del Hospital Regional de Huacho, con la finalidad de verificar la calidad de atención.

De los cuales según el gráfico que nos muestra el 52,6% de los usuarios representan el nivel medio en la variable calidad de atención, con lo que abarca sus tres dimensiones que son: calidad técnica, calidad humana y entorno de calidad. Como también del mismo gráfico se deduce que el 35,6% de los usuarios encuestados lograron alcanzar un nivel bajo y una minoría representado por el 11,9% de los usuarios alcanzaron un nivel alto.

Tabla 2 Respuesta De Los Usuarios De La Calidad Técnica En El Hospital Regional De Huacho, 2018.

CALIDAD TECNICA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	50	37.0%
MEDIO	69	51.1%
ALTO	16	11.9%
Total	135	100.0%

Fuente: Elaboración propia



FIGURA 2: Niveles de calidad técnica.

Se realizó una encuesta a 135 usuarios del Hospital Regional de Huacho sobre la calidad técnica.

De los cuales podemos apreciar según la figura que el 51,1% de los usuarios encuestados representan el nivel medio en la dimensión de calidad técnica, es decir que la profesionalidad, fiabilidad y seguridad no es buena en este hospital.

Además cabe señalar que el 37.0% de los usuarios encuestados lograron alcanzar el nivel más bajo.

Y por último, solo el 11,9% de los usuarios alcanzaron un nivel más alto dando a entender que la calidad técnica se encuentran en los niveles ajos de aceptación por la población.

Tabla 3 Respuesta De Los Usuarios De La Calidad Humana En El Hospital Regional De Huacho, 2018.

CALIDAD HUMANA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	51	37.8%
MEDIO	67	49.6%
ALTO	17	12.6%
Total	135	100.0%

Fuente: Elaboración propia



FIGURA 3: Niveles de calidad humana

Se realizó una encuesta a **135** usuarios del Hospital Regional de Huacho con la finalidad de comprobar la calidad humana.

De los cuales podemos deducir según la figura que el **49,6%** de los usuarios representan el nivel medio en la dimensión de calidad humana que está representado por los siguientes indicadores: cortesía, comunicación y comprensión.

También cabe señalar que el **37,8%** de los usuarios logran alcanzar un nivel más bajo y solo el **12,6%** de los encuestados alcanzaron un nivel alto dándonos a entender que calidad humana en el hospital regional de Huacho no son los considerables.

Tabla 4 Respuesta De Los Usuarios De La Entorno De Calidad En El Hospital Regional De Huacho, 2018.

ENTORNO DE CALIDAD		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	48	35.6%
MEDIO	65	48.1%
ALTO	22	16.3%
Total	135	100.0%

Fuente: Elaboración propia

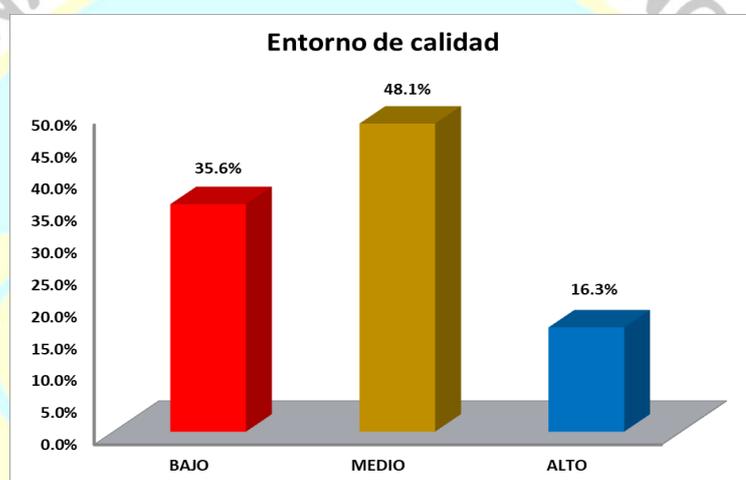


FIGURA 4: Niveles de la falta de interés y orientación por parte de los clientes.

Se realizó una encuesta a **135** usuarios del Hospital Regional de Huacho con la finalidad de calcular datos sobre el entorno de calidad.

De los cuales se deduce según la figura mostrada que el **48,1%** de los encuestados representan el nivel medio en la dimensión de entorno de calidad que representa los siguientes indicadores: oportunidad, continuidad e integridad.

También se puede decir que el **35,6%** de los usuarios encuestados lograron alcanzar el nivel más bajo.

Y finalmente solo el **16,3%** de los encuestados alcanzaron un nivel alto. Con lo que podemos decir que en el Hospital Regional de Huacho la oportunidad, continuidad e integridad no son de las buenas.

Resultados Sobre satisfacción del paciente:

Tabla 5. *Respuesta De Los Usuarios De La Satisfacción Del Paciente En El Hospital Regional De Huacho, 2018*

SATISFACCION DEL PACIENTE		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	41	30.4%
MEDIO	76	56.3%
ALTO	18	13.3%
Total	135	100.0%

Fuente elaboración propia

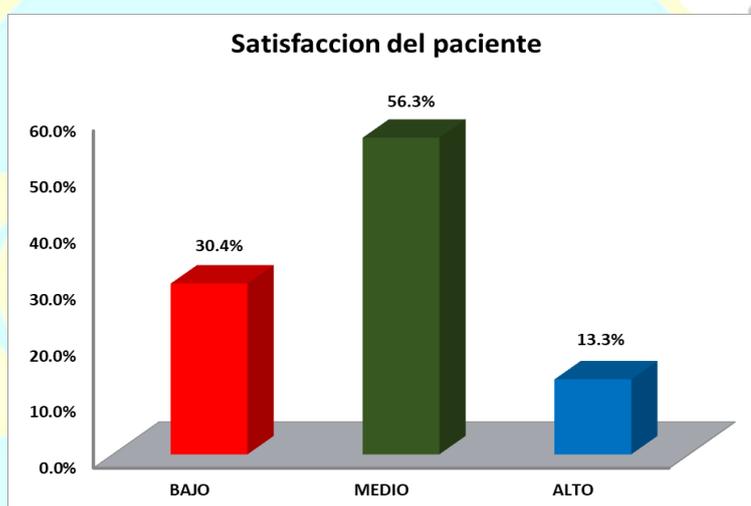


FIGURA 5: *Niveles de satisfacción del paciente*

En la figura 5 se aprecia que el **56,3%** de los **135** usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, representan el nivel medio en la variable de la satisfacción del paciente, manifestando que la capacidad de respuesta, empatía y aspecto tangibles nos son de las mejores en dicho hospital.

Así mismo también el **30,4%** de los usuarios encuestados lograron alcanzar un nivel bajo y solo el **13,3%** de los usuarios encuestados alcanzaron un nivel alto.

Dándonos a entender que las satisfacciones de los usuarios nos son considerables ya que porcentualmente se encuentra en el nivel medio y bajo en su mayoría.

Tabla 6 Respuesta De Los Usuarios Sobre La Capacidad De Respuesta En El Hospital Regional De Huacho, 2018.

CAPACIDAD DE RESPUESTA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	40	29.6%
MEDIO	75	55.6%
ALTO	20	14.8%
Total	135	100.0%

Fuente elaboración propia

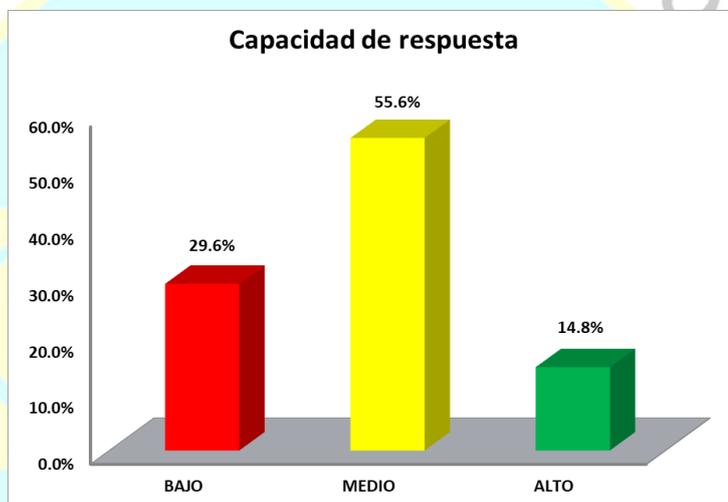


FIGURA 6: NIVELES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

De la figura anterior debo precisar que el **55.6%** de los **135** usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, representan el nivel medio en la dimensión de capacidad de respuesta, que está representado por los siguientes indicadores:

Aseguramiento, disponibilidad y comunicación.

Así mismo también cabe precisar que el **29,6%** de los usuarios encuestados representa el nivel más bajo y solo el **14,8%** de los pacientes atendidos.

De estos resultados podemos deducir que la capacidad de respuesta de dicho hospital no es oportuna.

Tabla 7 Respuesta De Los Usuarios Sobre La Empatía En El Hospital Regional De Huacho, 2018.

LA EMPATIA		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	35	25.9%
MEDIO	85	63.0%
ALTO	15	11.1%
Total	135	100.0%

Fuente elaboración propia

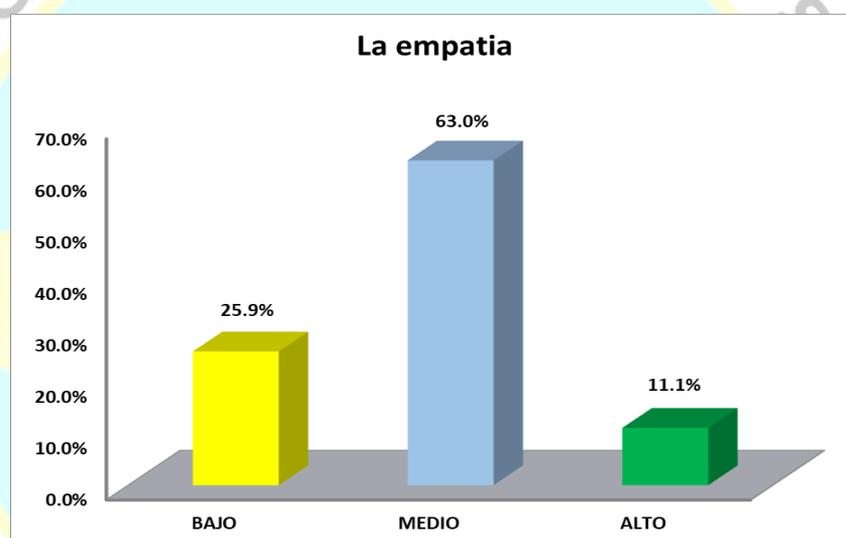


FIGURA 7: Niveles de empatía

De la figura anterior debo precisar que el **63,0%** de los 135 usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, representan el nivel medio en la dimensión de empatía, las cuales representa los siguientes indicadores: cordialidad, amabilidad y cortesía.

Del mismo modo cabe señalar que el **25,9%** de usuarios encuestados representan el nivel más bajo.

Y finalmente el **11,1%** de los encuestados representan el nivel más alto; dando a entender que el nivel de empatía en dicho hospital no es aceptable como debería de ser.

Tabla 8. *Respuesta De Los Usuarios Sobre Los Aspecto Tangibles En El Hospital Regional De Huacho, 2018.*

ASPECTO TANGIBLES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	42	31.1%
MEDIO	71	52.6%
ALTO	22	16.3%
Total	135	100.0%

Fuente elaboración propia

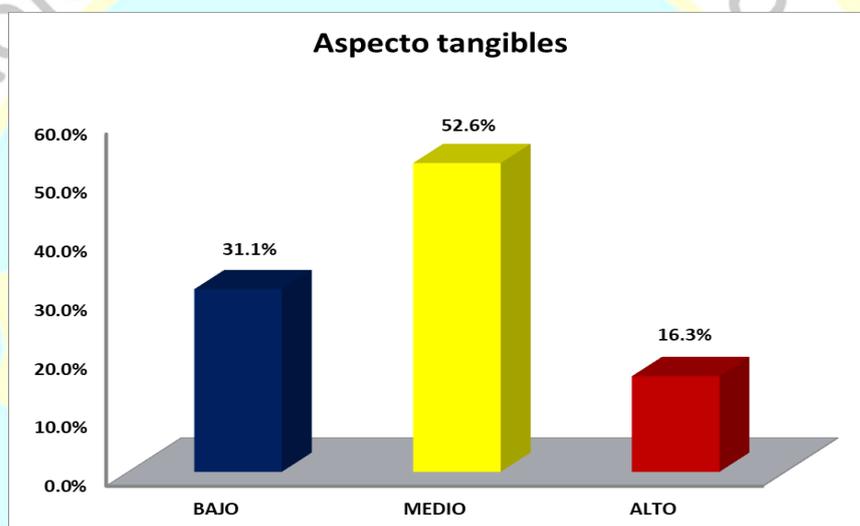


FIGURA 8: *Niveles de aspectos tangibles*

De la figura anterior debo precisar que el **56,6%** de los 135 usuarios encuestados del Hospital Regional de Huacho, representan el nivel medio en la dimensión de aspectos tangibles, que representa los siguientes indicadores: privacidad, trato y ética.

Del mismo modo también se puede afirmar que el **31,1%** de los usuarios encuestados representa el nivel más bajo.

Y finalmente el **16,3%** de los usuarios encuestados representan un nivel más alto.

De lo mencionado se deduce que los aspectos tangibles no son favorables en el Hospital Regional de Huacho ya que los mayores porcentajes se ubican medio y por debajo de los estándares de aceptación.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9 Resultados De La Prueba De Bondad De Ajuste Kolmogorov - Smirnov

Variables y dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCION	,073	135	,028
CALIDAD TECNICA	,128	135	,000
CALIDAD HUMANA	,128	135	,000
ENTORNO DE CALIDAD	,127	135	,000
SATISFACCION DEL PACIENTE	,113	135	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,101	135	,000
EMPATIA	,125	135	,000
ASPECTO TANGIBLES	,125	135	,000

La tabla 09 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: La Calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018.

H₁: La Calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018.

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p < 0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 10. Correlación De Rho De Spearman

		CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	1,000	0,296**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	135	135
	SATISFACCION DEL PACIENTE	0,296**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	135	135

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.296, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: La calidad técnica de atención no influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

H₁: La calidad técnica de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 11. Correlación De Rho Spearman

Correlaciones		CALIDAD TECNICA DE ATENCION	SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD TECNICA DE ATENCION	Coefficiente de correlación	1,000	0,271**
	Sig. (bilateral)	.	0,004
	N	135	135
SATISFACCION DEL PACIENTE	Coefficiente de correlación	0,271**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,004	.
	N	135	135

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica 0,004 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad técnica de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.271, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: La calidad humana de atención no influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

H₁: La calidad humana de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 12. Correlación De Rho Spearman

		CALIDAD HUMANA DE ATENCION	SATISFACCION DEL PACIENTE
CALIDAD HUMANA DE ATENCION	Coefficiente de correlación	1,000	0,376
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	135	135
SATISFACCION DEL PACIENTE	Coefficiente de correlación	0,376	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	135	135

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad humana de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.376, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: El entorno de calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

H₁: El entorno de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 13. Correlación de Rho Spearman

		Correlaciones	
		ENTORNO DE CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION DEL PACIENTE
ENTORNO DE CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación	1,000	0,289**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	135	135
SATISFACCION DEL PACIENTE	Coefficiente de correlación	0,289**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	135	135

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El entorno de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.289, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo sus variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación que a continuación podemos apreciar.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Alayo, S CH (2016) en su tesis “Calidad de atención en el servicio de Cirugía general del Hospital Sergio Bernales 2015. Lima. Apoyada por la Universidad San Martín de Porras Lima-Perú. El objetivo general evaluar la calidad de la atención en el Área de Hospitalización del Servicio de Cirugía General del Hospital Sergio Bernales en Collique 2015. Quien en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Encontramos deficiencias con respecto a lo evaluado tanto en infraestructura, procesos y resultados. Según nuestros resultados, la infraestructura se encuentra dentro del rubro por mejorar (50% de cumplimiento). Una buena infraestructura y un buen equipamiento son indispensables para un trabajo idóneo del personal y que se relaciona directamente con la satisfacción del usuario interno.

Con respecto a los procesos, encontramos un 20% de incumplimiento de acciones del personal médico. También encontramos serias deficiencias sobre todo en la gestión de infraestructura y equipamiento, con un 83,33% de incumplimiento en los procesos, que implica la ausencia de éstos. Asimismo, en gestión de recursos humanos también encontramos resultados negativos y un escenario que necesita ser intervenido (54,44% de incumplimiento y 36,36% de cumplimiento parcial).

Por otro lado, si bien es cierto en nuestro estudio se demuestra un grado importante de satisfacción del personal de trabajo como visión general (49,46% mayormente de acuerdo y 26,34% totalmente de acuerdo), de manera específica no sucede lo mismo en el rubro de remuneraciones e incentivos (45,16% indiferente a la opinión). Existe la necesidad de profundizar en otros estudios para buscar la causa que explique estos resultados.

Con respecto al alto grado de insatisfacción del paciente (94,62% de insatisfechos en el rubro “capacidad de respuesta”; 80% de insatisfacción en el rubro “aspectos tangibles”; 71,92% de insatisfechos en el rubro de “fiabilidad”), estos resultados pueden estar relacionados con las deficiencias antes descritas por lo que, como hemos mencionado líneas atrás, será importante reevaluar con mayor especificidad las causas que originaron estas cifras aunque podemos adelantar que, mejorando y actuando sobre las deficiencias de lo descrito en los 41 primeros párrafos, estos resultados pueden presentar mejoría significativa, que sería demostrada en controles periódicos posteriores a la intervención que realice la institución.

Por otro lado podemos sintetizar que la calidad técnica de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Este resultado guardada compatibilidad significativa con lo mencionado por Inca, T A R (2016) en su proyecto de tesis “Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el Hospital Básico privado Duran de la ciudad de Ambato en el 2015”. Quien en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El desconocimiento de un modelo de gestión en calidad de servicio de laboratorio clínico dentro del Hospital Básico Privado Duran y la mala calidad de atención se evidencia en el descontento de los pacientes después de haber sido atendidos.

Es de suma importancia un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio del Hospital Básico Privado Duran para obtener un mayor beneficio para el usuario y para el Hospital.

Mediante la aplicación del modelo de gestión de calidad se obtendrá resultados de calidad en cuanto a su análisis debido a que se llevara a cabo un protocolo de procedimientos efectivos obteniendo resultados eficientes con el fin de precautelar la salud del paciente.

Con la implementación de un modelo de gestión del servicio de Laboratorio Clínico a futuro se podrá lograr un servicio de calidad certificado basado en las normas técnicas competentes del laboratorio.

Del mismo modo se puede decir que la calidad humana de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Este resultado guarda relación significativa con lo mencionado por Parco, C N (2016) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho – 2016”. Con lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:

La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba es de nivel medio, seguido de un nivel de satisfacción bajo y es mínimo el porcentaje correspondiente al nivel alto.

La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en la dimensión técnica – científica en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba es de nivel medio expresado por los usuarios como falta de rapidez en seguridad de la atención que brinda el personal de enfermería.

La satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de enfermería en la dimensión humanística en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba es de nivel medio con tendencia a un nivel de satisfacción bajo.

Como también podemos hacer hincapié que el entorno de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del Servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. De lo mencionado podemos inferir que guarda relación estrecha con lo planteado por Durand, G I T (2015) En su tesis “Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho, año 2015”. Que finalmente llegó a las siguientes conclusiones:

La presente investigación, demuestra que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad geográfica a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.772, lo que representó una alta asociación entre las variables.

Igualmente se demuestra que el uso de la satisfacción del usuario externo el servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad económica a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.629, lo que representó una moderada asociación entre las variables.

Queda demostrado que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad cultural a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.691, lo que representó una moderada asociación entre las variables.

Finalmente queda demostrado que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho Año 2015; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.692, lo que representó una moderada asociación entre las variables.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

De los resultados obtenidos, logré las siguientes conclusiones:

Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.296**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica **0,004** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad técnica de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.271**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad humana de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.376**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El entorno de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional

de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.289**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda a los investigadores, lectores, profesores y público en general a tomar muy en cuenta algunos aspectos que a continuación detallamos.

Es pertinente y necesario conocer a profundidad el tema que en esta investigación se trató, por ser un tema muy importante sobre la calidad de atención en el Hospital Regional de Huacho. Siendo así como problema fundamental para muchas personas que son atendidos por lo cual deberían ser solucionados.

Unos de los pilares fundamentales de la sociedad es mantenerse saludable, es por eso que es necesario y muy importante velar y exigir una atención de calidad cuando nos referimos al tema de salud. Así mismo invocamos a nuestras autoridades competentes mejorar la calidad de atención en los diferentes hospitales de la región y también del país.

Hacer extensiva la investigación de otros problemas similares en el hospital Regional de Huacho. Ya que tiene una debilidad fundamental, como es la calidad de atención; por ello mismo se debe identificar las causas a ese problema y tratar de dar algunas alternativas de solución.

Del mismo modo recomiendo seguir con la línea de investigación sobre este mismo tema; por ser muy importante sobre la salubridad de los huachanos y de mucha gente que son atendidos en este nosocomio. Asimismo también es de vital importancia conocer hasta su máxima expresión en cuanto a sus dimensiones e indicadores.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoria en salud* (Tercera ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=saMwDgAAQBAJ&pg=PT183&dq=calidad+de+atencion+\(+ultimos+ediciones\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwih7M3zjsPcAhXqtlkKHeAUCnAQ6AEILTAB#v=onepage&q=calidad%20de%20atencion%20\(%20ultimos%20ediciones\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=saMwDgAAQBAJ&pg=PT183&dq=calidad+de+atencion+(+ultimos+ediciones)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwih7M3zjsPcAhXqtlkKHeAUCnAQ6AEILTAB#v=onepage&q=calidad%20de%20atencion%20(%20ultimos%20ediciones)&f=false)
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introduccion a la Calidad. Aproximacion a los Sistemas de Gestion y Herramientas de Calidad*. España: Ideaspropias.
- Ariza, CL., Daza, R. (2008). Calidad. En D. Ariza, *Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado*. (pág. 16). Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=L0T4LiRF-UQC&pg=PA29&dq=calidad+de+atencion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixq3Nu8DcAhWkUt8KHc5tDc8Q6AEIRTAG#v=onepage&q=calidad%20de%20atencion&f=false>
- Durand, I. (2015). *Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital de Huacho año 2015*. Huacho.
- Eseverri, C. C. (2015). *Enfermería Facultativa / reflexiones filosoficas - éticas*. Barcelona: Díaz de Santos .
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Larrea, P. (1991). Satisfaccion del cliente. En P. Larrea, *Calidad de Servicios del marketing a la estrategia*. (pág. 72). Madrid: Díaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=hJvcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=Marketing+de+servicios+Hoffman.;+Bateson,+J.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihey_u8PcAhXNzlkKHZpvAzUQ6AEIUjAH#v=onepage&q=Marketing%20de%20servicios%20Hoffman.%3B%20Bateson%2C%20J.&f=false
- Medina, M. (2000). *Evaluacion de calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. (Segundo ed.). Murcia: Universidad de Murcia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&pg=PA180&dq=dimensiones+de+satisfacci%C3%B3n+del+paciente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKwvilucPcAhXDk1kKHeOhDXMQ6AEIKjAA#v=onepage&q=dimensiones%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente&f=false>
- Merli, G. (1995). *La Calidad Total como herramienta de negocio*. Madrid: Díaz de Santos, S.A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Z4I28NL24NIC&pg=PA3&dq=filosofia+de+la+calidad&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=Z4I28NL24NIC&pg=PA3&dq=filosofia+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixq3Nu8DcAhWkUt8KHc5tDc8Q6AEIRTAG#v=onepage&q=calidad%20de%20atencion&f=false)

419&sa=X&ved=0ahUKEwjgw9ukssjcAhUGyFkKHfmZCm8Q6AEILDAB#v=onepage&q=filosofia%20de%20la%20calidad&f=false

- MINSa. (2007). *Sistema de gestión de la Calidad en Salud*. Lima: biblioteca nacional del Peru. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCalidad-1.pdf
- Miranda, G. F., CHamorro, M. A., & Rubio, L. (2007). *Introducción de la gestión de la calidad*. Madrid: Delta.
- Peralta, A. G. (2002). *De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua*. México: Panorama editorial.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente* (Primera ed.). España: Vigo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT15&dq=satisfaccion+de+atencion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjhw5aPnsPcAhWouFkKHw-IDHoQ6AEINjAD#v=onepage&q=satisfaccion%20de%20atencion&f=false>
- Revilla, F. (2014). *Dimensiones de Calidad en sanidad* (Primera ed.). Madrid: Díaz da Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Phy5BgAAQBAJ&pg=PA1092&dq=dimensiones+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiS8OibzcDcAhVGneAKHYktA8wQ6AEIMDAC#v=onepage&q=dimensiones%20de%20la%20calidad&f=false>
- Rosander, A. (1992). *La búsqueda en la calidad de los servicios*. España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9OkkQnFjtYAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios* (Tercera ed.). Madrid - España: Diaz de Santos, S.A.

7.2 Fuentes electrónicas

- Alayo, C. (2016). *Repositorio Académico USMP*. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2577>
- Caballero, M. Meléndez, J. Sotomayor, G. (2017). <http://repositorio.unan.edu.ni/4178/>. Obtenido de Repositorio Interinstitucional UNAN - Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/4178/1/96800.pdf>
- Del Salto, E. (2014). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCe-0006-12.pdf>
- Inca, A. (10 de Agosto de 2016). <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3636>. Obtenido de Repositorio Interinstitucional UNIANDES: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3636/1/TUAMSS009-2016.pdf>

Saidén, Q. (2016). *Repositorio Académico USMP*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf



ANEXOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>Problema Específico ¿Cómo influye la Calidad Técnica de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la Calidad Humana de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?</p> <p>¿Cómo influye el Entorno de Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo influye la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018?</p> <p>Objetivos Específicos Explicar cómo influye la Calidad Técnica de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.</p> <p>Establecer cómo influye la Calidad Humana de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.</p> <p>Establecer cómo influye el Entorno de Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.</p>	<p>Hipótesis General La Calidad de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho 2018</p> <p>Hipótesis Específicas La Calidad Técnica de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.</p> <p>La Calidad Humana de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.</p> <p>El Entorno de Calidad de atención influye significativamente en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.</p>	<p>Calidad de Atención</p> <p>Calidad técnica</p> <p>Calidad Humana</p> <p>Entorno de calidad</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Aspecto tangibles</p>	<p>Profesionalidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Cortesía</p> <p>Comunicación</p> <p>Comprensión</p> <p>Oportunidad</p> <p>Continuidad</p> <p>Integralidad</p> <p>Aseguramiento</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Cordialidad</p> <p>Amabilidad</p> <p>Cortesía</p> <p>Privacidad</p> <p>Trato</p> <p>Ética</p>	<p>Diseño Metodológico Diseño no experimental Tipo Transversal Correlacional</p> <p>Población y Muestra Población: la población es de 415 Muestra: asciende a 135</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario de calidad de atención Cuestionario de satisfacción del paciente</p>

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCION

I.- Calidad Técnica: califique cada pregunta del 1 al 5

N°	Ítems	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
1	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.					
2	Cree ud. Que el personal que lo atendió en el servicio de rehabilitación demuestra amabilidad o conoce su trabajo.					
3	La atención que le brindo el personal del servicio de rehabilitación le inspira confianza.					
4	Usted se siente Seguro en la atención que recibe con el personal del servicio.					

II. Calidad Humana: califique cada pregunta del 1 al 5

N°	Ítems	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
5	El personal que brinda la atención en el servicio de rehabilitación lo considera cortes y amable.					
6	La comunicación que le brindan en el servicio de rehabilitación es claro y entendible.					
7	El personal del servicio de rehabilitación es comprensible si Ud llega tarde a sus atenciones.					
8	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para su atención en la consulta.					

III. Entorno de Calidad. califique cada pregunta del 1 al 5

N°	Ítems	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
9	El horario de atención que ofrece el servicio de rehabilitación es adecuado para su disponibilidad de tiempo.					
10	Las atenciones que indica el médico lo cumple sin interrupciones. (continuidad)					
11	El servicio de rehabilitación cuenta con lo necesario para brindarle una atención de calidad.					
12	Los ambientes de atención y sala de espera se encuentran limpios y cómodos.					

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del paciente.

IV. Capacidad de Respuesta. califique cada pregunta del 1 al 5

N°	Items	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
13	Se sintió ud seguro al momento de recibir la atención en el servicio de rehabilitación.					
14	Siente ud comodidad al momento de esperar su atención en el servicio de rehabilitación. (Disponibilidad					
15	Ud. recibió orientación antes de recibir una atención de rehabilitación a través de charlas o folletos. (comunicación)					
16	El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta considera adecuado a Ud.					

V. Empatía. califique cada pregunta del 1 al 5

N°	Items	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
17	Siente que el personal es cordial con Ud. al momento de su llegada al servicio de rehabilitación.					
18	La atención que ha recibido en el servicio de rehabilitación es amigable.					
19	Cuando llega por su atención al servicio de rehabilitación el personal demuestra Cortesía y atención.					
20	Los trámites que tuvo que realizar en admisión fueron rápidos y fácil.					

VI. Aspecto Tangible. califique cada pregunta del 1 al 5

N°	Items	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
21	Al momento de recibir la atención en el servicio de rehabilitación le brindan privacidad					
22	El trato que recibió Ud. en el servicio de rehabilitación lo considero adecuado.					
23	El personal que le brindo la atención en el servicio de rehabilitación fue respetuoso con Ud.					
24	Las señalizaciones y carteles para orientar al servicio de Rehabilitación son adecuados.					

DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
ASESOR

DRA. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN
PRESIDENTE

M(O). SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA]
SECRETARIO

[M(O) FELIZ GIL CARO SOTO
VOCAL

