

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN
DEL SERVICIO DEL USUARIO EXTERNO EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2018”**

PRESENTADO POR:

MARGARET MERCEDES VERGARA GRANADOS

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

ASESORA:

Dra .SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE

HUACHO - 2019

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL
SERVICIO DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE HUACHO 2018”**

MARGARET MERCEDES VERGARA GRANADOS

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra .SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2019**

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion Huacho is a circular emblem. It features a central yellow figure that is a stylized representation of a person or a deity, possibly a sun or a moon, with a crown-like element on top. The figure is set against a light blue background. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION" is written in a circular path around the central figure, and "HUACHO" is written at the bottom. The entire logo is rendered in a light yellow color.

DEDICATORIA

A Dios, y a mis Padres Clímaco e Ynes por ser un soporte inquebrantable para poder realizar un gran sueño que es ser una Maestra en Gerencia de Servicios Públicos y en especial a la persona por la que lucho día con día mi pequeño hijo Franchesco “

Margaret Mercedes Vergara Granados

AGRADECIMIENTO

“A Dios, a mis Padres y a mis Hermanos por ayudarme y acompañarme en este gran esfuerzo y sacrificio que he realizado para ser Maestra en Gerencia de Servicios de Salud y estar al servicio de la Sociedad”

Margaret Mercedes Vergara Granados

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
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	2
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	6
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	12
2.4 Definición de términos básicos	13
2.5 Hipótesis de investigación	14
2.5.1 Hipótesis general	14
2.5.2 Hipótesis específicas	14
2.6 Operacionalización de las variables	15
CAPÍTULO III	16
METODOLOGÍA	16
3.1 Diseño metodológico	16
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Población	16
	III

3.2.2	Muestra	16
3.3	Técnicas de recolección de datos	17
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	18
CAPÍTULO IV		19
RESULTADOS		19
4.1	Análisis de resultados	19
4.2	Contrastación de hipótesis	39
CAPÍTULO V		45
DISCUSIÓN		45
5.1	Discusión de resultados	45
CAPÍTULO VI		47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		47
6.1	Conclusiones	47
6.2	Recomendaciones	48
REFERENCIAS		49
7.1	Fuentes documentales	49
7.2	Fuentes bibliográficas	50
ANEXOS		51



RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018. **Métodos:** La población tiene un total de 210 personas mediante muestreo aleatorio se consideró a 136 personas. Es de tipo aplicada, de diseño no experimental. Se empleó el programa SPSS versión 22 y los gráficos descriptivos; La herramienta estadística no paramétrica Chi Cuadrado se manejó para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación. **Resultados:** un 43% (58 encuestados) manifiestan que el personal del Hospital Regional de Huacho solo a veces atiende oportunamente las emergencias, un 24% (32 encuestado) afirman que casi siempre brindan una atención oportuna, mientras un 8% (11 encuestados) consideran que nunca prestan oportunamente buena atención. Asimismo, un 40% (55 encuestados) manifiestan que para las citas que ya se encuentran programadas, solo a veces se respeta el orden de atención, un 11% (15 encuestado) afirman que casi siempre respetan el orden de atención, mientras un 15% (20 encuestados) consideran que nunca se realiza. **Conclusión:** Se arribó a la conclusión que la evaluación de la calidad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho, logrando un valor de 27.000, y una significancia de $p=000 < 0.05$ siendo sumamente significativo.

Palabras clave: Evaluación de la calidad, Satisfacción del usuario, Fiabilidad, Seguridad, Empatía

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the evaluation of the quality and satisfaction of the external user in the Regional Hospital of Huacho 2018. Methods: The population has a total of 210 people by random sampling 136 people were considered. It is of applied type, not experimental design. The SPSS version 22 program and descriptive graphics were used; The non-parametric statistical tool Chi Square was used to verify the hypotheses raised in the investigation. Results: 43% (58 surveys) state that the staff of the Regional Hospital of Huacho only sometimes timely emergencies, 24% (32 respondents) state that they almost always provide timely care, while 8% (11 surveys) He considers that they never pay timely attention. Likewise, a 40% (55 surveys) state that for appointments that are already scheduled, only sometimes the order of attention is respected, 11% (15 respondents) state that they almost always respect the order of attention, while 15% (20 surveys) consider that it is never done. Conclusion: It was concluded that the quality assessment according to the Pearson Chi-square test if it is related to the satisfaction of the external user in the Regional Hospital of Huacho, achieving a value of 27,000, and a significance of $p = 000 < 0.05$ being extremely significant.

Keywords: Quality evaluation, User satisfaction, Reliability, Security, Empathy

INTRODUCCIÓN

Los Hospitales Regionales entre los que se encuentra el Hospital Regional de Huacho presta una serie de servicios a la población, como lo es la atención de salud exhaustiva para el niño y la mujer, otro lineamiento importante es vigilar, prevenir y controlar enfermedades transmisibles y no transmisibles, aseguramiento universal, mejorar progresivamente el acceso a los servicios de salud, participación ciudadana en salud, entre otros. Esta entidad tiende a mantener contacto directo con la población, y es ahí donde nace la evaluación de la calidad de atención que tienen para con los usuarios.

En base a lo descrito la presente investigación se ha dividido en seis capítulos cuyo detalle es el siguiente:

Capítulo I: Planteamiento del Problema

Capítulo II: Marco Teórico

Capítulo III: Metodología

Capítulo IV: Presentación, análisis de los resultados y contrastación de las hipótesis

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo VI: Fuentes de información

Anexos

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Seclen & Darras (2013) Manifiestan se considera como un elemento significativo y anhelado del acto médico la satisfacción del paciente, para objeto de medir la evaluación de los servicios de salud la calidad de atención, las cuales están tomando una atención mayor en Salud Pública, y es así que están siendo consideradas como un eje principal de la valoración de los productos de salud.

Izaguirre, Reategui , & Mori (2014) Indican que la satisfacción del paciente se relaciona directamente en satisfacer sus esperanzas y necesidades a través de los servicios de salud los cuales se brindan como lo es, los proveedores, las personas, el precio, el ambiente donde se presta los procesos y el servicio.

El Ministerio de Salud (2017) se ha comprometido a priorizar la salud de la población, mediante el brindar mayor calidad en el servicio de salud, enfatizando la atención, mejorando el sistema de acreditación y construyendo instrumentos para realizar la medición del desempeño de los objetivos de calidad.

Es fundamental hacer mención que el mayor problema observado es la detención o tardanza de citas, posiblemente por la gran cantidad de pacientes lo cual causa un gran retraso

en una debida atención al paciente. A su vez también la falta de empatía por los trabajadores administrativo, enfermeros, técnicos, doctores para que puedan brindar una mejor atención a los pacientes y/o usuarios que desean ser atendidos atentamente.

El desarrollo de este problema está dirigido con el fin de alcanzar estrategias que logren permitir disminuir los obstáculos que limiten el acceso a citas, promover mejorar la atención de los empleados que trabajan en el Hospital Regional de Huacho, será así la manera de poder aumentar la cobertura en salud de toda nuestra población.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?

¿En qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?

¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer en qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

Determinar en qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

Determinar en qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Se justifica por conocer la calidad de atención y la satisfacción que percibe el paciente y usuarios en general, debido a que los hospitales regionales juegan un rol fundamental en la sociedad, debido que de ellas depende así como de otras instituciones de la salud, la prevención de enfermedades de los pacientes y el bienestar de la salud.

Se encaminará también en saber cuál es la relación existente entre evaluación de la calidad y satisfacción del servicio externo puesto que es muy importante conocer su nivel entre las dos variables. Asimismo, propondrán diversas recomendaciones como lo es una estrategia conforme a las necesidades de los pacientes y usuarios en general y que sea

adaptable para todos los integrantes del Hospital Regional para que así se presente algo diferente brindando servicios de calidad.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial

En cuanto a su alcance se delimita en el área geográfica del Distrito de Huacho donde desarrollan sus actividades el Hospital Regional de Huacho.

Delimitación Temporal

Su desarrollo se llevo a cabo durante el año 2018.

Delimitación Social

Se involucrará a médicos, enfermeras, funcionarios, empleados y usuarios del Hospital Regional Huacho entendido que la prestación de los servicios que brinda dicho hospital debe procurar compensar lo requerido, necesidades y peticiones de los usuarios en general.

1.6 Viabilidad del estudio

Es viable, porque cuenta con los recursos necesarios, y acceso a la información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Borre & Vega (2014) En su investigación “*Calidad observada en la atención de medicina interna por pacientes internados*” realizada en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla. Colombia.

El objetivo general ha sido realizar una valoración de la calidad de atención de enfermería que perciben los enfermos hospitalizados, la metodología tuvo como tipo descriptivo cuasi experimental, la muestra se basó en 158 pacientes, se arribó a las siguientes conclusiones se ha determinado que los internados afirman que la calidad de atención es más de lo que se lo esperaban, es así que los internados se encuentran completamente satisfechos, e indican que recomendarían asistir al centro hospitalario a otras personas.

Ramirez , Najera, & Nigenda (2013) En su investigación “Apreciación de la calidad de la atención de los servicios de salud en México”.

Su objetivo principal es establecer la percepción de la calidad de la atención que se les brinda a los pacientes en los servicios ambulatorios de salud en México, la metodología empleada: se realizó en 3 234 usuarios que visitaron a los servicios de salud en los últimos 15 días anteriores a la aplicación de la encuesta. Resultados: Se observó que un 81.2% de los encuestados señaló que la atención que se le brindo fue buena mientras un 18.8%

manifestó que fue mala. Los factores predominantes que definen a la calidad como buena son: mejoría en salud (11.9%) y el trato del personal (23.2%); y los de mala calidad son: demora en los tramites (22.5%) y la deficiencia del tiempo en diagnóstico y revisión y (11.7%). Las conclusiones a las que se arribo fue que se sugiere ahondar en el conocimiento y el requerimiento de efectuar en los diversos servicios de salud labores para mejorar la calidad de atención.

Del Salto (2014) en su investigación “Valoración de la calidad de satisfacción y atención al usuario que acude a la consulta en el Departamento Medico del Instituto Nacional Mejía” realizada en la Ciudad de Quito, Ecuador.

El principal objetivo fue describir la calidad de la atención brindada por el área médica del Instituto y la satisfacción de los administrativos, docentes, estudiantes, la metodología de la investigación de tipo epidemiológico transversal analítico tiene un diseño observacional, mantuvo una población de 4824 y una muestra de 391, la investigación tuvo las siguientes conclusiones: un poco más del 50% se atendieron sin historial clínico, por parte del personal no existe una apropiada información médica, se debe mejorar el tiempo para consultas a favor del paciente.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Gallegos (2016) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención en el servicio de enfermería, CAP II Macanonca EsSalud”.

Su principal objetivo ha sido establecer el grado de satisfacción del usuario(paciente) frente a la calidad de atención. Su metodología es de tipo no experimental, prospectivo, transversal y observacional, conto con 420 usuarios de muestra. Los resultados arrojaron que los pacientes en su mayoría 50% presenta satisfacción en seguridad y empatía, y la

dimensión que cuenta con mayor insatisfacción son los de fiabilidad, se concluyó que a mayor satisfacción del paciente, la eficacia de atención será mejor del servicio de enfermería.

Paripancca (2019) en su investigación “Satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital y la Calidad de servicio”, realizado en la Ciudad de Lima, Perú.

Su objetivo principal es establecer si la satisfacción de los usuarios se relaciona con la calidad de atención. Su metodología se basó en un diseño correlacional y es de tipo básica, tuvo un enfoque cuantitativo. La población se conformó por 261 pacientes. Se arribó a la conclusión que si existe una significativa relación entre satisfacción de los pacientes y la calidad de atención y El cual se comprueba mediante la prueba de chi cuadrado ($p = .000 < 0.005$).

Ramirez C. , (2018) en su tesis de maestría “Satisfacción del usuario y evaluación de la calidad de atención y que asiste al servicio de odontología del hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega” realizado en la Ciudad de Abancay, Peru.

Su objetivo principal es conocer si la Gestión de calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente, su metodología es de tipo aplicada, el nivel fue correlacional con un diseño representativo correlacional, la población estuvo conformado por 100 encuestados, los resultados demostraron que el instrumento es confiable habiéndose obtenido un alfa CRONBACH de 078 para la variable uno y un 0.98 para la variable dos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Según Valdebenito (2011) indica “proviene del latín qualitas”.

Aristóteles lo conceptuó “es aquello en honestidad de lo cual se menciona de algo que es tal y cual”, lo que significa que es lo que se muestra de algo.

Según la REA lo conceptúa así: “Pertenencia o grupo de propiedades esenciales a algo, lo cual permite calificar su valor”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que es una visión con representación de salud como el “correcto trabajo de las mediaciones demostradas como inequívocas”

2.2.2. La calidad de atención sanitaria

Es el nivel para obtener una terminante característica, conforme a la escala de medida, en donde se establece los puntos malos o buenos y de esa manera los pacientes y usuarios perciban la insatisfacción o satisfacción según corresponda.

La OMS (2011) lo conceptúa como el total de sus fracciones y particularidades de un servicio o producto que incide en su poder de satisfacciones de las necesidades tácitas o declaradas.

Asimismo también indica que la calidad de atención sanitaria es el alto grado de profesionalismo empleando de manera eficiente los recursos existentes y buscando minimizar los riesgos para el usuario y paciente, de tal modo de alcanzar la satisfacción por su parte y así promover de manera positiva en el aspecto de la salud.

2.2.3. Los atributos de la calidad de la calidad de atención

- a) **Trato amable y cordial.** Un adecuado trato a los paciente es un punto importante en cuanto a la atención en los Hospitales o centros de salud, siendo fundamental para satisfacer a los pacientes, y así favorecer a una cuidado individualizado.

A todo los trabajadores de salud le corresponderá utilizar las políticas de amabilidad, educación, respetar las diversas creencias, religiosas, políticas e ideológicas, sin discriminar discapacidades físicas o mentales, procedencia, raza, clases sociales o sexo.

Los pacientes necesitan recibir un trato adecuado lleno de empatía, amabilidad y respeto. Este es un resultado el cual se alcanza por la relación que surge entre usuarios y proveedores y surja así una noción positiva sobre la empatía observada, el respeto y el trato

- b) **Personal de salud debidamente uniformado.** Utilizar una adecuada vestimenta, corresponde a las exigencias y normas de la profesión, estas son herramientas que benefician a la imagen institucional. Para las instituciones de salud llevar el uniforme correcto ayuda en la relación entre el usuario y trabajadores de salud.
- c) **Interés en el paciente y su inconveniente de salud.** Los trabajadores de salud deben demostrar.
- Respeto a la privacidad.** El paciente tiene todo el derecho de tener un tratamiento respetuoso siempre en cada una de sus atenciones. El paciente merece, conforme a ley, el cuidado de su privacidad personal, lo que significa, debe ser atendido en instalaciones privadas con el fin de que otras personas ajenas oigan el diagnóstico del paciente.
- e) **Información completa, oportuna y clara para el usuario.** El receptor deberá aceptar, comprender, recibir el detalle que se le proporciona respecto al diagnóstico, tratamiento, y procedimientos referidos a su caso.
- f) **Charla de educación sanitaria.** Los doctores y personal de salud capacitado se desenvuelven en actividades de enseñanza. Este tipo de enseñanzas se ejecutan en los establecimientos de salud son dirigidas a la población en general.
- g) **Orientación y realización del examen clínico.** Es fundamental que exista una conexión entre el examinado y el examinador, lo que se requerirá de las siguientes habilidades para el examinador.

- Apreciar signos no verbales.
- Fijar un mejor entendimiento.
- Dialogar y escuchar.
- brindar información exacta al usuario.
- Tener una buena relación con el paciente.

h) **Solución para las dificultades de salud.** Es alcanzar una mejora positiva en la del salud del paciente.

En este punto se puede detallar que los pacientes sienten los cambios en su salud lo cuales se muestran antes, durante y después de acoger el cuidado médica, y los emplean como itinerarios de calidad; por infortunio, existen permutas muy ligeras en la salud que los usuarios no sienten, también, las secuelas suelen tardar en hacer su aparición, si bien se descubren prematuramente, lo cual muchas veces no tienen que ver con la atención recibida.

2.2.4. Dimensiones de la Calidad de la atención en salud

a) **Elementos tangibles.** Apariencia de los materiales de comunicación, equipos , personal e instalaciones físicas. Recordar que el usuario tiene conocimientos técnicos que les servirán para evaluar la calidad de estos elementos.

b) **Fiabilidad.** Destreza de consolidar un servicio de manera cuidadosa y fiable. Esto brinda una mayor consistencia en el nivel de respuesta de los usuarios conforme a las expectativas de los profesionales.

c) **Capacidad de respuesta.** Voluntad y Disposición de auxiliar a los pacientes y proveerlos de una ayuda más rápida. Probablemente, se puede asemejar esta dimensión a la actitud del tipo.

d) **Seguridad.** Atención y conocimientos mostrados por parte de los profesionales de la salud y sus destrezas por inspirar confianza y credibilidad. Es el que también denominamos profesionalidad (calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia).

e) **Empatía.** Atención de manera individual ofrecido por parte de las organizaciones a sus usuarios. Una correlación empática incrementa la colaboración, el cumplimiento de la parte del proceso que debe hacer el enfermo y la percepción de calidad de servicio.

La empatía se mejora poniéndonos en el lugar del paciente, y atenderlo como quisiéramos que nos atiendan.

2.2.5. Satisfacción

Se describe como el agrado del usuario sobre lo que desea percibir por el servicio brindado por parte del personal de salud.

2.2.5.1. Satisfacción de los usuarios.

Este es un aspecto que ha comenzado a cobrar mayor peso en cuanto a su relación con la valoración de los servicios de salud y calidad de atención en instituciones de la salud.

También es conocido como un indicador que nos permite valorar los servicios sanitarios y cómo es que se enligan con la calidad de atención observada en los aspectos de resultados, procesos y estructura.

La satisfacción del usuario fundamental en al menos 4 espacios: evaluar la calidad de los servicios de salud, contrastar programas y sistemas de salud, identificar pacientes con baja aceptación de los servicios de salud. Equilibrar a los servicios que requieren una transformación para incrementar la satisfacción, a su vez se relaciona con la actitud del paciente y los resultados obtenidos en cuanto a su salud de manera personal.

2.2.6 Elementos de la satisfacción

Estos elementos son:

- Disponibilidad. Respects cuando un servicio se encuentra aprovechable conforme los usuarios los necesiten.
- Accesibilidad. Respects a la necesidad del paciente que necesita que lo atiendan cada vez que lo necesitan.
- Cortesía: respects a la demostración de amabilidad con el usuario.
- Agilidad. Respects a la rapidez del personal de salud en la atención del usuario
- Confianza.

2.3 Bases filosóficas

La Filosofía de la prestación de los servicios públicos según Castro,

Según Castro (2014) el Estado es el organismo que tiene el deber de lograr el bienestar de la población, es así que para obtener resultados debe proponerse brindar servicios de calidad a la población en general para la satisfacción de sus necesidades, fundando contextos que encaminen la participación de la población, alinear la actitud aptitud y conducta, para corregir su comportamiento y conducta, puesto que para facilitar los mencionados servicios se requiere con recursos financieros que son recaudados de los ciudadanos; debería constar un conocimiento concreto y claro sobre el rol que cumple el Estado en sus niveles de Gobierno Local, Regional y Central, en las cuales sus actividades deben estar encaminadas a través de sus entidades públicas a optimizar los recursos económicos, es así que también se requiere de la participación de la población para conceptualizar la prestación de los servicios cuando sienten que sus necesidades han sido satisfechas.

La Filosofía de la interacción Humana según Bravo ,

Bravo (2015) manifiesta que los seres humanos les cuesta desarrollarse de manera individual sea natural o social, puesto que su supervivencia sería imposible, por lo que es así que requieren de otros seres humanos para relacionarse. Debido a que su relación es vital para alcanzar la satisfacción de sus necesidades fundamentales tales como vivienda, vestido y alimentación. En el transcurso del tiempo que el hombre a alcanzado constituir organizaciones lo que en conjunto se convirtió en el Estado, ente que consiguió tramitar servicios básicos como lo son la salud, transporte, educación, agua, energía, vivienda, entre otros servicios sociales consignados a la satisfacción de las necesidades de la población.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de atención sanitaria: Es el nivel para obtener una terminante característica, conforme a la escala de medida, en donde se establece los puntos malos o buenos y de esa manera los pacientes y usuarios perciban la insatisfacción o satisfacción según corresponda.

Fiabilidad. Destreza de consolidar un servicio de manera cuidadosa y fiable. Esto brinda una mayor consistencia en el nivel de respuesta de los usuarios conforme a las expectativas de los profesionales.

Capacidad de respuesta. Voluntad y Disposición de auxiliar a los pacientes y proveerlos de un servicio más rápido.

Seguridad. Atención y conocimientos mostrados por parte de los profesionales de la salud y sus destrezas por inspirar confianza y credibilidad. Es el que también denominamos profesionalidad (calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia).

Empatía. Atención de manera individual ofrecido por parte de las organizaciones a sus usuarios. Una correlación empática incrementa la colaboración, el cumplimiento de la parte del proceso que debe hacer el enfermo y la percepción de calidad de servicio.

Satisfacción del usuario: Es un aspecto que ha comenzado a cobrar mayor peso en cuanto a su relación con la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención en instituciones de la salud.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La Evaluación de la calidad se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

La confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación de la Calidad	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de emergencias - Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Información completa entendida por los usuarios y oportuna. - Personal amable. - Generación de confianza.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para entender al paciente. - Amabilidad en el trato por parte del médico. - Paciencia y comprensión
Satisfacción del servicio del usuario externo	Validez	<ul style="list-style-type: none"> Atención correcta. - Eficacia.
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad del cumplimiento médico. - Compromiso del usuario

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño que se utilizará es el no experimental transversal y causal, será de tipo Aplicativo por cuanto se va apreciar la importancia de la prestación de los servicios públicos que realiza el Hospital Regional de Huacho en lo que se refiere a la satisfacción que sienten sus usuarios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En la presente investigación, la población estará constituida por 210 personas entre Autoridades, funcionarios, empleados que laboran en el Hospital Regional de Huacho, así como los principales usuarios de los servicios públicos.

3.2.2 Muestra

La muestra es de 136 personas entre autoridades, funcionarios y empleados que laboran en el Hospital Regional de Huacho y los pacientes.

$$= \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{n \cdot (1 - \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{N})}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población

E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

Reemplazando la fórmula:

$$= \frac{(1.96)^2(210)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(210 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$= \frac{144.0600}{0.3725 + 0.9604}$$

$$= \frac{144.0600}{1.3329} = 136$$

$$= 136$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Es la encuesta.

Es una técnica que radica en regular constantemente y percibir, directamente o mediante fenómenos, aparatos, grupos de individuos y conductas de individuos, con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos científicos.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento de Datos.

Se emplearán el SSPS versión 19.

A partir de las co-relacionales se procederá al análisis e interpretación de los resultados.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1 EL personal atiende oportunamente las urgencias

1. ¿Consideras que el personal del Hospital Regional de Huacho atiende oportunamente las emergencias?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	11	8
b) Casi nunca	15	11
c) A veces	58	43
d) Casi siempre	20	15
e) Siempre	32	24
TOTAL	136	100

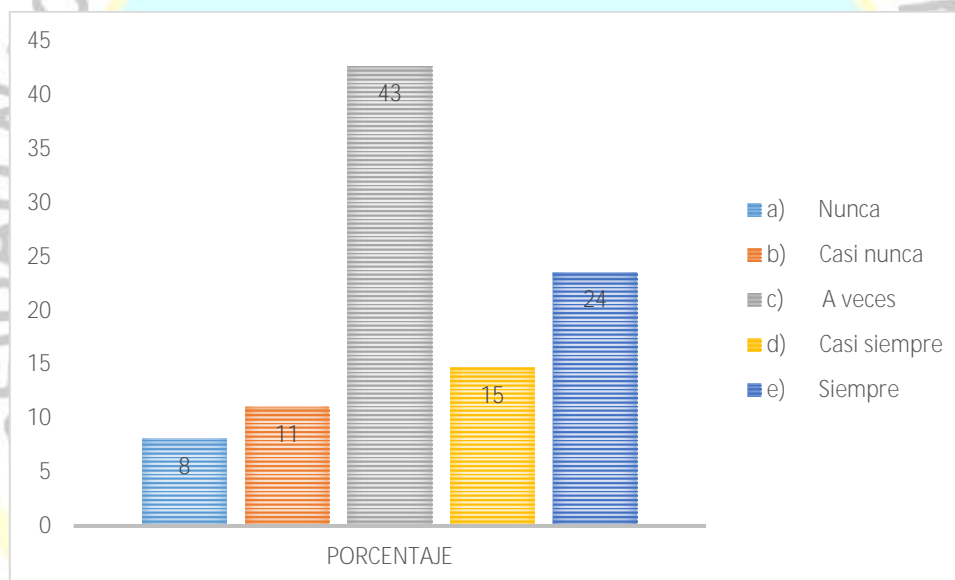


Figura 1 EL personal atiende oportunamente las urgencias

Interpretación

En la figura 1 podemos apreciar que un 43% (58 encuestados) manifiestan que el personal del Hospital Regional de Huacho solo a veces atiende oportunamente las emergencias, un 24% (32 encuestado) afirman que casi siempre brindan una atención oportuna, mientras un 8% (11 encuestados) consideran que nunca prestan oportunamente buena atención.

Tabla 2 Para las citas se respeta el orden de atención

2. ¿Consideras que para las citas que ya se encuentran programadas, se respeta el orden de atención?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	20	15
b) Casi nunca	28	21
c) A veces	55	40
d) Casi siempre	18	13
e) Siempre	15	11
TOTAL	136	100

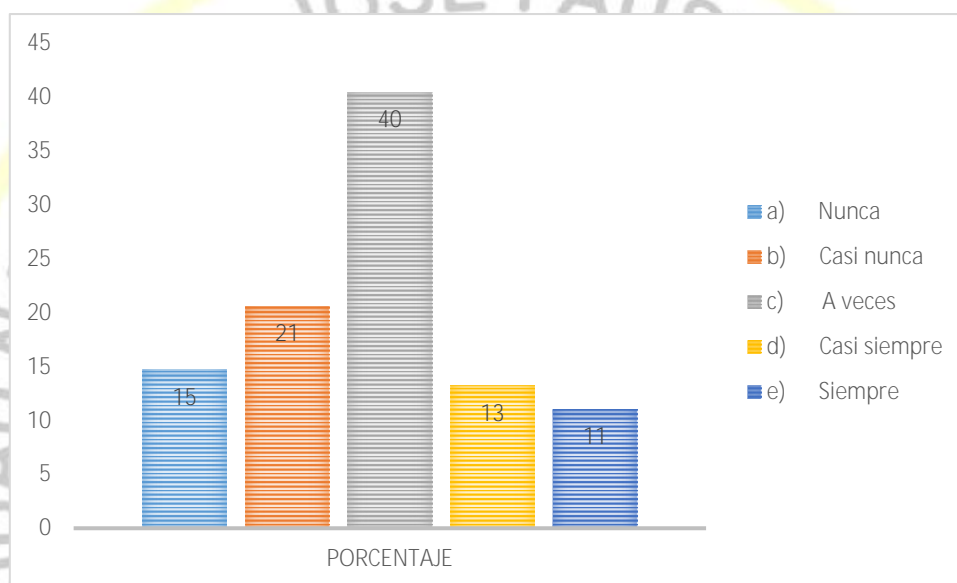


Figura 2 Para las citas se respeta el orden de atención

Interpretación

En la figura 2 podemos apreciar que un 40% (55 encuestados) manifiestan que para las citas que ya se encuentran programadas, solo a veces se respeta el orden de atención, un 11% (15 encuestado) afirman que casi siempre respetan el orden de atención, mientras un 15% (20 encuestados) consideran que nunca se realiza.

Tabla 3 El personal te explica y orienta con respecto a los tramites

3. ¿Consideras que el personal te explica y orienta de manera clara con respecto a los trámites para tu atención?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	19	14
b) Casi nunca	22	16
c) A veces	62	46
d) Casi siempre	18	13
e) Siempre	15	11
TOTAL	136	100

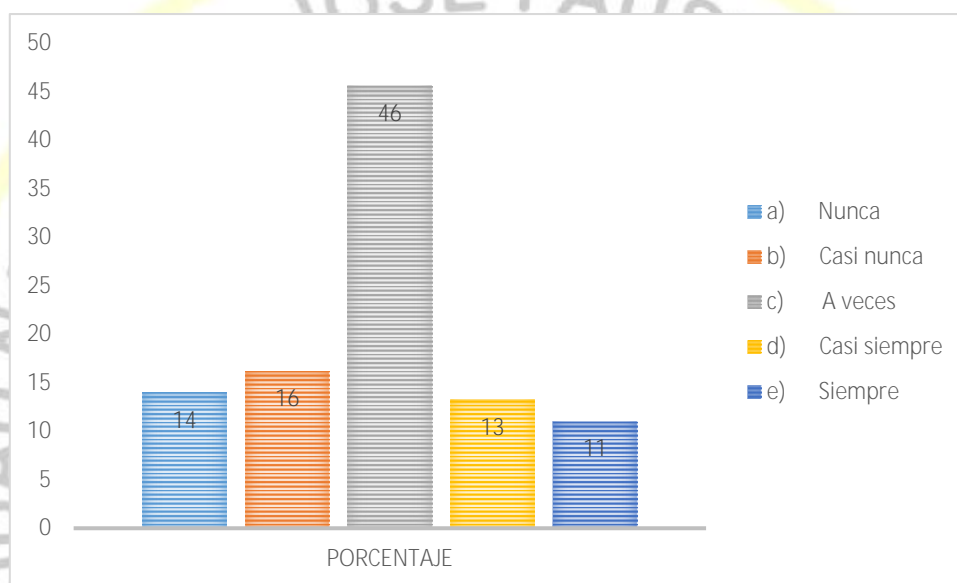


Figura 3 El personal te explica y orienta con respecto a los tramites

Interpretación

En la figura 3 podemos apreciar que en un 40% (55 encuestados) manifiestan que el personal les explica y orienta de manera clara con respecto a los trámites para tu atención, un 11% (15 encuestado) afirman que casi siempre ocurre esto, mientras un 14% (19 encuestados) consideran que nunca se realiza.

Tabla 4 Se respeta tu privacidad como paciente

4. ¿Consideras que se respeta tu privacidad como paciente?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	17	13
b) Casi nunca	0	0
c) A veces	20	15
d) Casi siempre	25	18
e) Siempre	74	54
TOTAL	136	100

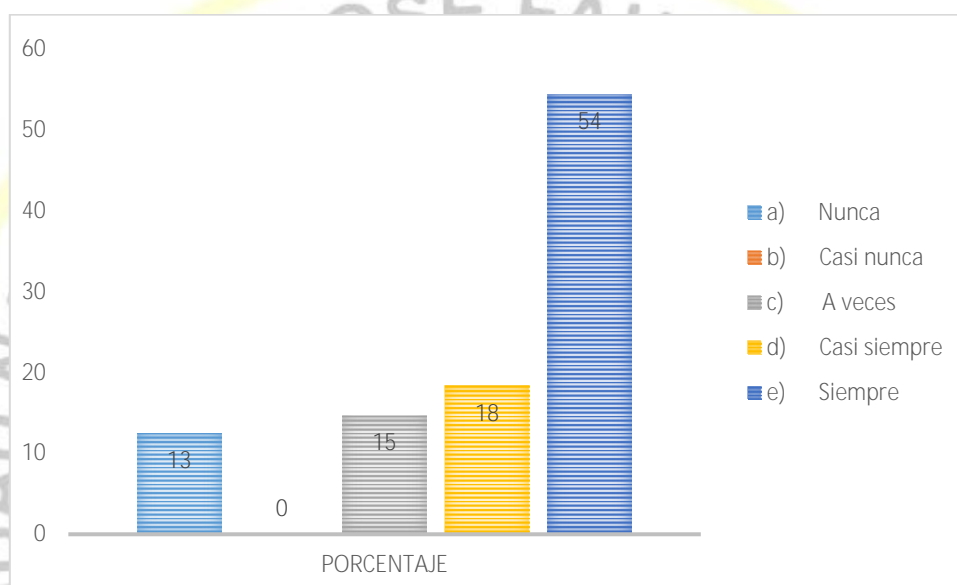


Figura 4 Se respeta tu privacidad como paciente

Interpretación

En la figura 4 podemos apreciar que un 54%(74 encuestados) manifiestan que siempre respetan su privacidad como paciente, un 15%(20 encuestados) afirman que solo a veces ocurre esto, mientras un 13%(17 encuestados) consideran que no hay respeto por su privacidad.

Tabla 5 El medico te ofrece un tiempo determinado para absolver sus preguntas

5. ¿El medico te ofrece un tiempo determinado para absolver sus preguntas y dudas con respecto a su problema de salud?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	12	9
b) Casi nunca	16	12
c) A veces	65	48
d) Siempre	15	11
e) Casi siempre	28	21
TOTAL	136	100

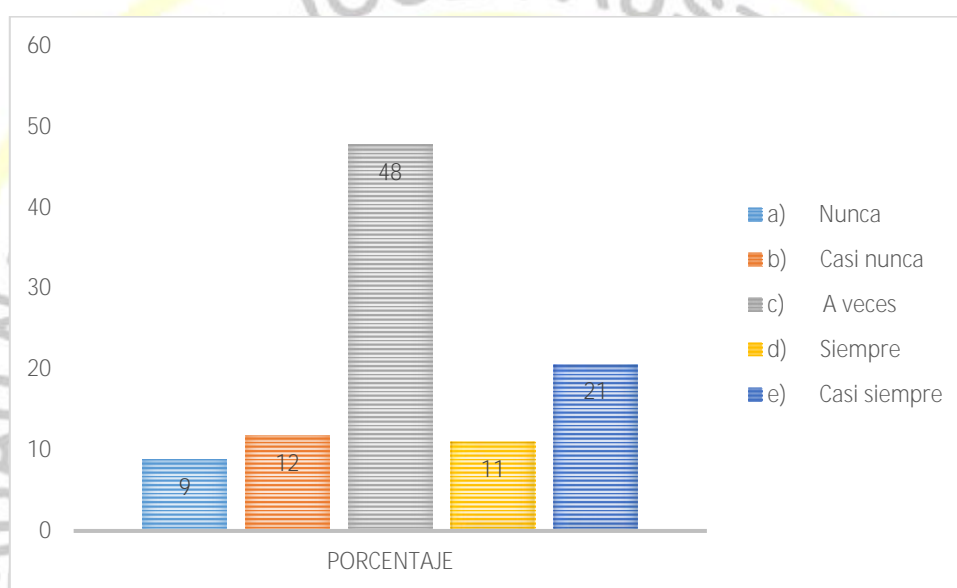


Figura 5 El medico te ofrece un tiempo determinado para absolver sus preguntas

Interpretación

En la figura 5 podemos apreciar que un 48% (55 encuestados) manifiestan que solo a veces el medico les ofrece un buen tiempo para absolver sus preguntas y dudas con respecto a su problema de salud, un 21% (28 encuestados) afirman que casi siempre su médico les brinda un tiempo prudente, mientras un 9% (12 encuestados) consideran que esto nunca se realiza.

Tabla 6 En la farmacia la atención de medicinas es rápido

6. ¿En la farmacia la atención de medicinas es rápido?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	48	35
c) A veces	60	44
d) Casi siempre	18	13
e) Siempre	10	7
TOTAL	136	100

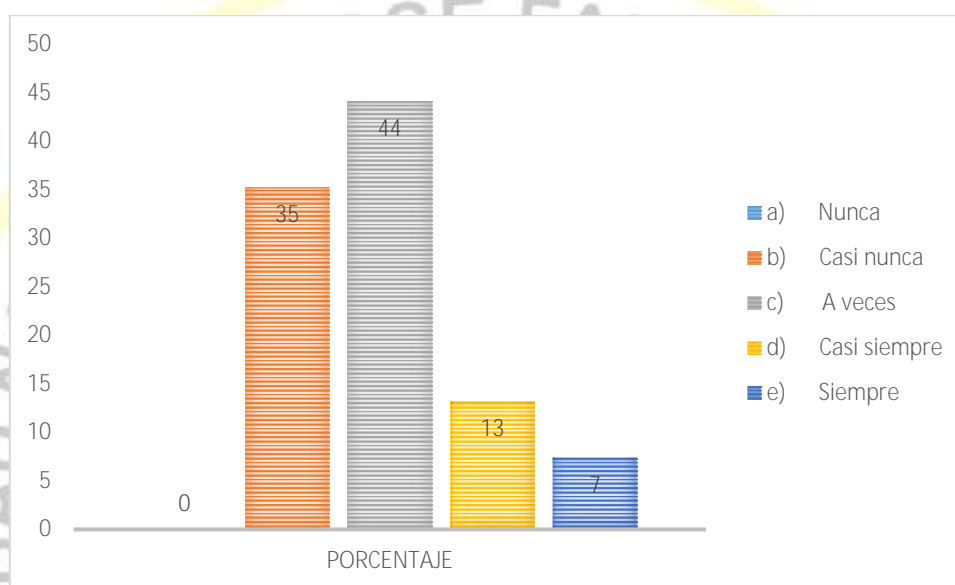


Figura 6 En la farmacia la atención de medicinas es rápido

Interpretación

En la figura 6 podemos apreciar que la mayoría de encuestados en un 44% (60 encuestados) manifiestan que en la farmacia solo a veces la atención de medicinas es rápido, un 7% (10 encuestados) afirman que siempre es rápida, mientras un 35% (48 encuestados) consideran que casi nunca lo es.

Tabla 7 Considera que el personal es amable

7. ¿Considera que el personal es amable?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	10	7
c) A veces	65	48
d) Casi siempre	23	17
e) Siempre	38	28
TOTAL	136	100

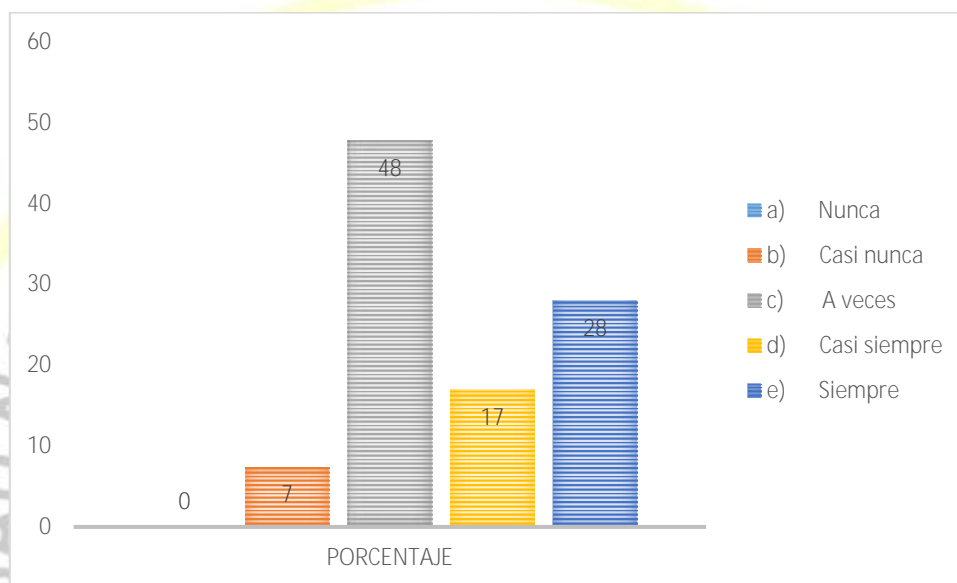


Figura 7 Considera que el personal es amable

Interpretación

En la figura 7 podemos apreciar que un 48%(65 encuestados) manifiestan que el personal solo a veces es amable, un 28%(38 encuestados) afirman que siempre es amable, mientras un 7%(10 encuestados) consideran que casi nunca lo son.

Tabla 8 El personal te genera confianza

8. ¿El personal te genera confianza?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	15	11
b) Casi nunca	40	29
c) A veces	32	24
d) Casi siempre	15	11
e) Siempre	34	25
TOTAL	136	100

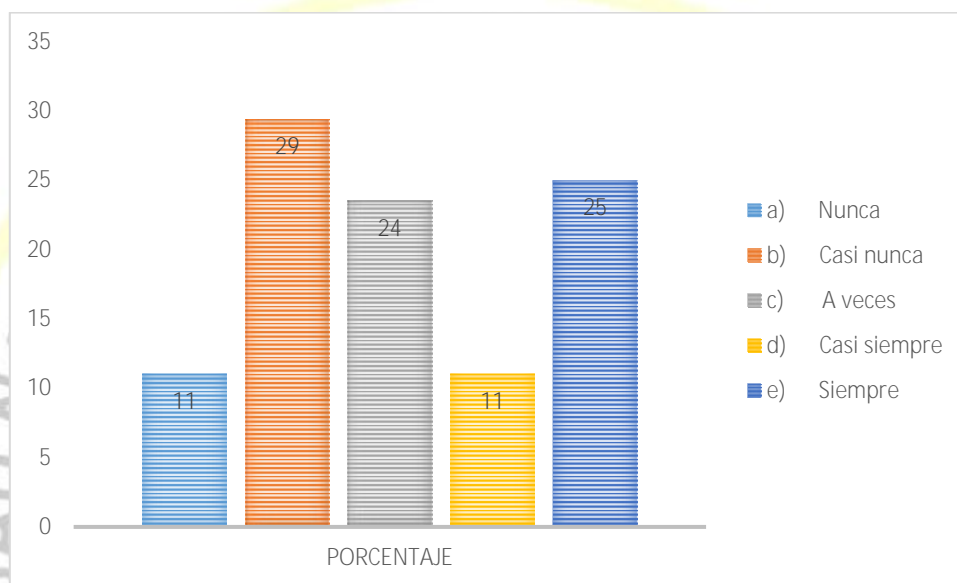


Figura 8 El personal te genera confianza

Interpretación

En la figura 8 podemos apreciar que un 29%(40 encuestados) manifiestan que el personal casi nunca les genera confianza, un 25%(34 encuestados) afirman que siempre les genera confianza, mientras un 24%(32 encuestados) consideran que solo a veces sienten confianza hacia el personal de salud.

Tabla 9 Consideras que el personal tiene la capacidad de entenderle

9. ¿Consideras que el personal tiene la capacidad de entenderle?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	22	16
c) A veces	75	55
d) Casi siempre	18	13
e) Siempre	21	15
TOTAL	136	100

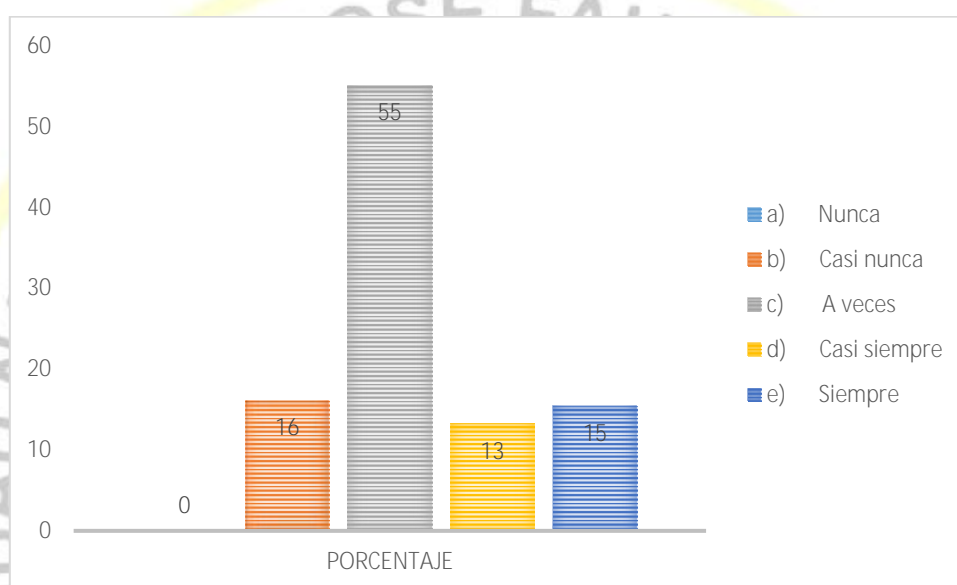


Figura 9 Consideras que el personal tiene la capacidad de entenderle

Interpretación

En la figura 9 podemos apreciar que un 55% (75 encuestados) manifiestan que el personal de salud solo a veces tienen la capacidad de entenderlos, un 15% (21 encuestados) consideran que siempre tienen esta capacidad, mientras un 16% (22 encuestados) consideran que casi nunca tienen esta capacidad.

Tabla 10 El personal le trata con paciencia y comprensión

10. Consideras que el personal le trata con paciencia y comprensión	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	38	28
c) A veces	73	54
d) Casi siempre	25	18
e) Siempre	0	0
TOTAL	136	100

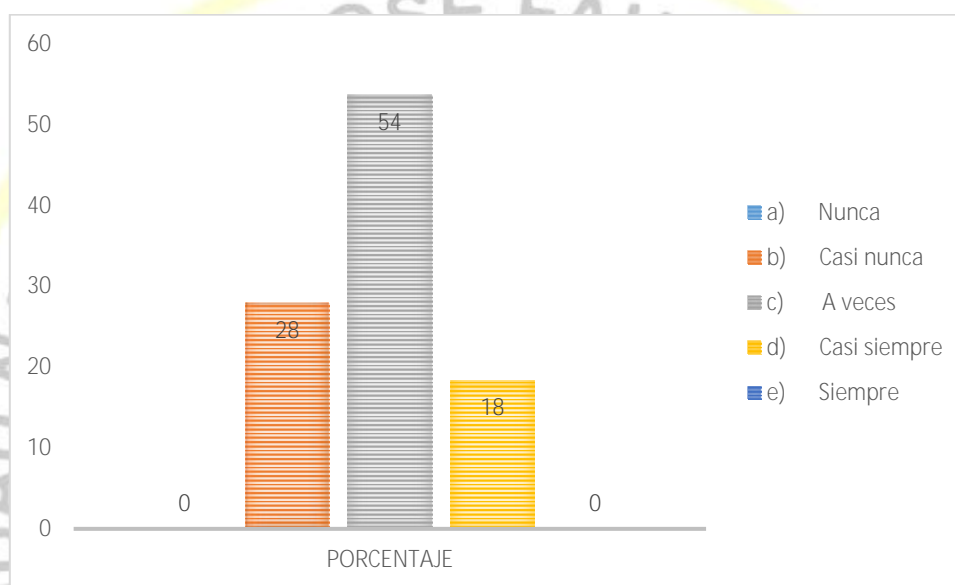


Figura 10 El personal le trata con paciencia y comprensión

Interpretación

En la figura 10 podemos apreciar que un 54%(73 encuestados) consideran que el personal solo a veces los trata con paciencia y comprensión, un 18%(25 encuestados) afirman que casi siempre reciben un buen trato de paciencia y comprensión, mientras un 28%(38 encuestados) manifiesta que casi nunca lo realizan.

Tabla 11 El personal de salud lo atiende esmeradamente

11. ¿El personal de salud lo atiende esmeradamente?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	18	13
b) Casi nunca	15	11
c) A veces	62	46
d) Casi siempre	22	16
e) Siempre	19	14
TOTAL	136	100

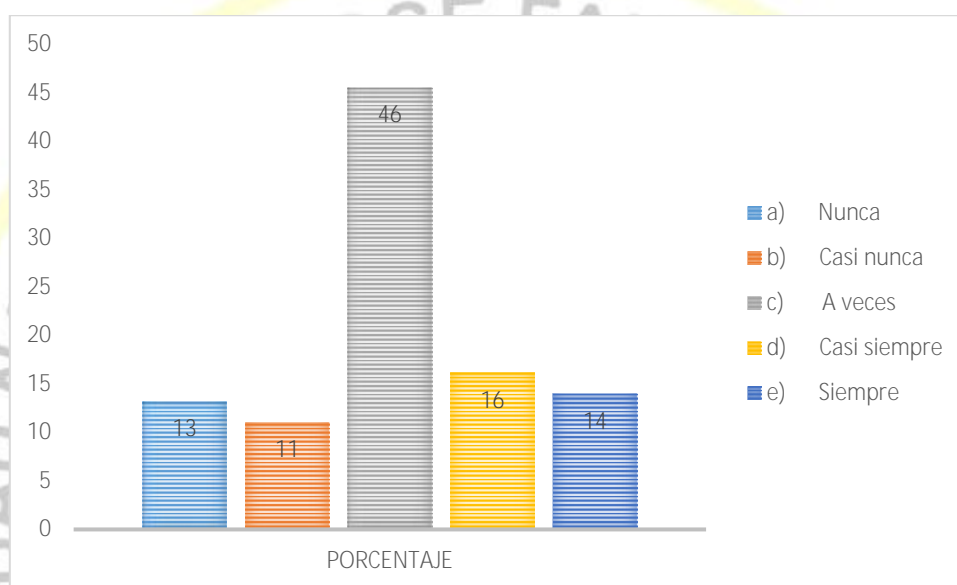


Figura 11 El personal de salud lo atiende esmeradamente

Interpretación

En la figura 11 podemos apreciar que un 46% (62 encuestados) consideran que el personal de salud los atiende esmeradamente, un 14% (19 encuestados) afirman que siempre reciben un atención esmerada, mientras un 13% (18 encuestados) manifiesta que casi nunca lo sienten así.

Tabla 12 El personal le ha ofrecido un trato amable y cordial

12. ¿El personal le ha ofrecido un trato amable y cordial?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	29	21
c) A veces	55	40
d) Casi siempre	38	28
e) Siempre	14	10
TOTAL	136	100

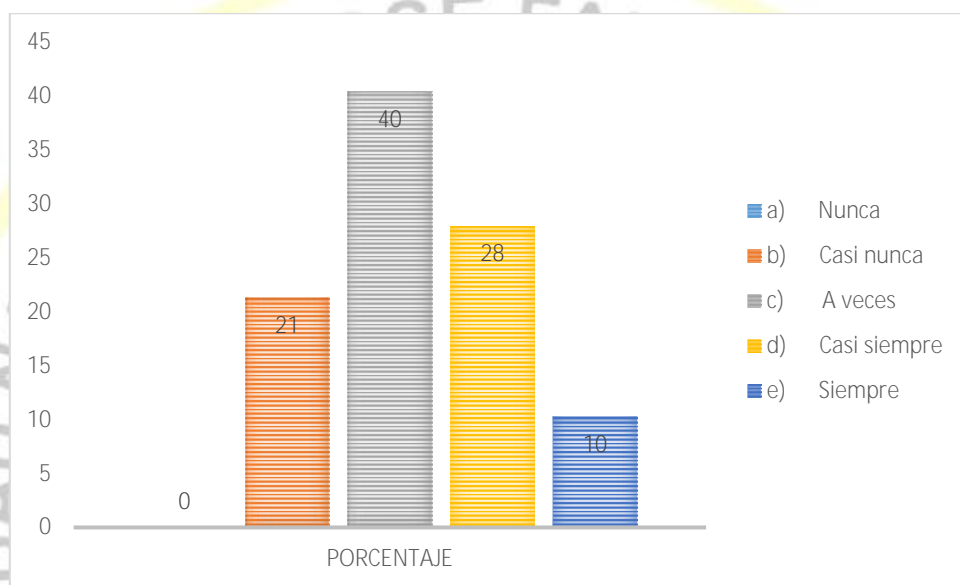


Figura 12 El personal le ha ofrecido un trato amable y cordial

Interpretación

En la figura 12 podemos apreciar que un 40% (55 encuestados) consideran que el personal de salud solo a veces le ha ofrecido un trato amable y cordial, un 10% (14 encuestados) afirman que siempre reciben un atención amable y cordial, mientras un 21% (29 encuestados) manifiesta que casi nunca lo sienten así.

Tabla 13 El personal de salud hace respetar el orden para su atención

13. ¿El personal de salud hace respetar el orden para su atención?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	14	10
c) A veces	68	50
d) Casi siempre	33	24
e) Siempre	21	15
TOTAL	136	100

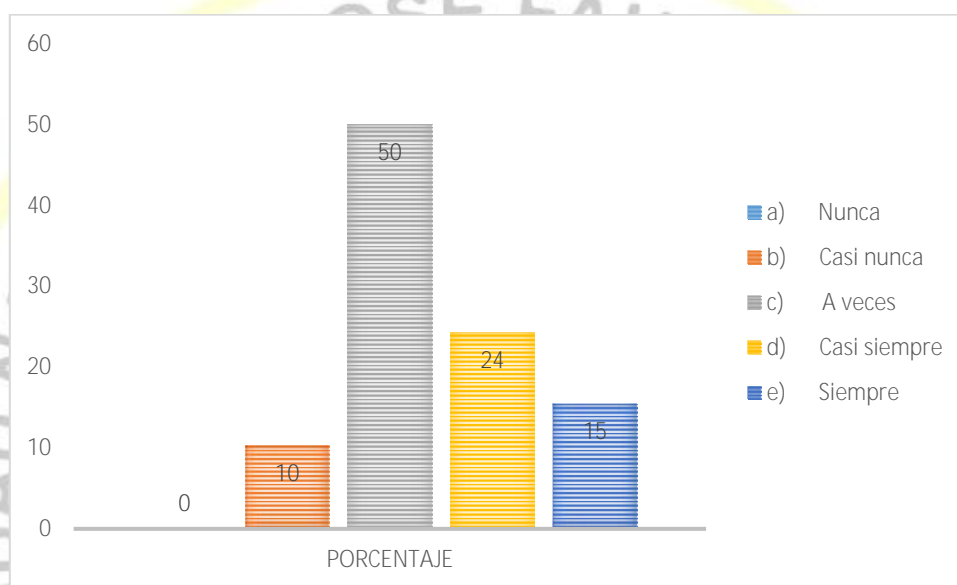


Figura 13 El personal de salud hace respetar el orden para su atención

Interpretación

En la figura 13 podemos apreciar que un 50% (68 encuestados) consideran que el personal de salud solo a veces hace respetar el orden para su atención, un 15% (21 encuestados) afirman que siempre hacen respetar su turno mientras un 10% (14 encuestados) manifiesta que casi nunca respetan el suyo.

Tabla 14 Entiende las indicaciones brindadas con respecto a sus medicinas

14. ¿Entiende Ud. las indicaciones brindadas por el personal de salud con respecto a sus medicinas entregadas?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	16	12
c) A veces	59	43
d) Casi siempre	41	30
e) Siempre	20	15
TOTAL	136	100

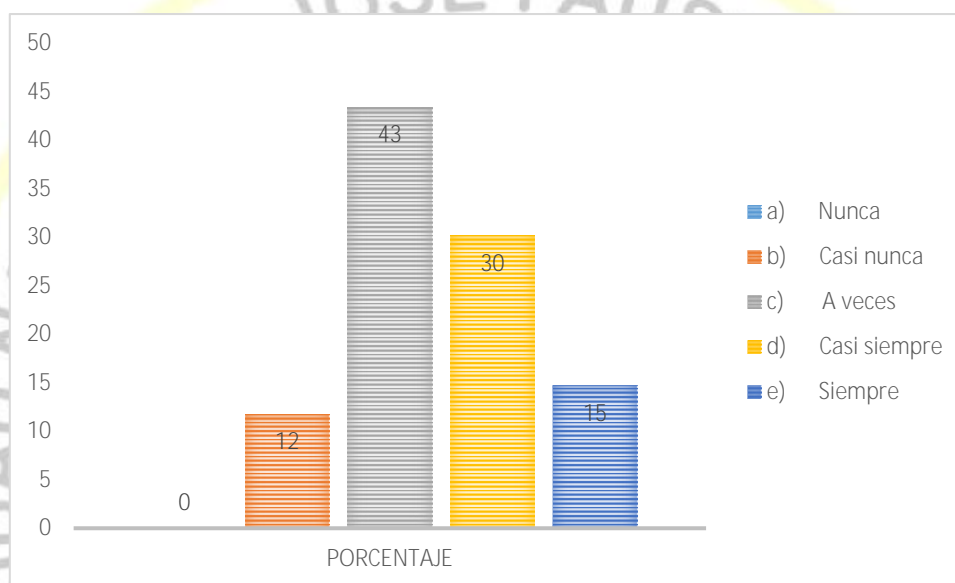


Figura 14 Entiende las indicaciones brindadas con respecto a sus medicinas

Interpretación

En la figura 14 podemos apreciar que la mayoría de encuestados en un 43% (59 encuestados) solo a veces entienden las indicaciones brindadas por el personal de salud con respecto a las medicinas entregadas, un 15% (20 encuestados) afirman que siempre entienden las indicaciones, mientras un 12% (16 encuestados) manifiesta que casi nunca lo entienden.

Tabla 15 El tiempo en el que te brindan tu consulta es suficiente

15. ¿Consideras que el tiempo en el que te brindan tu consulta es suficiente?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	74	54
c) A veces	30	22
d) Casi siempre	32	24
e) Siempre	0	0
TOTAL	136	100

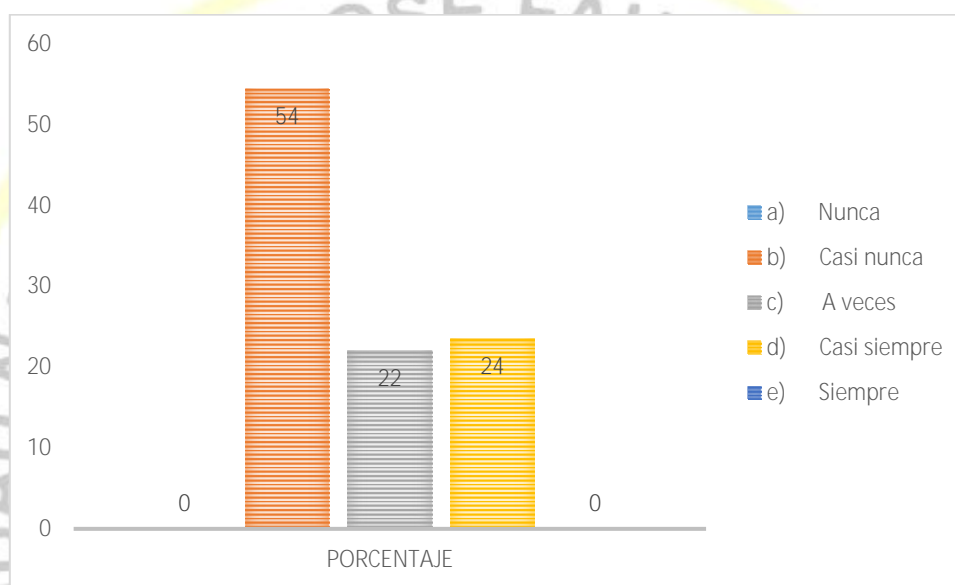


Figura 15 El tiempo en el que te brindan tu consulta es suficiente

Interpretación

En la figura 15 podemos apreciar que un 54% (74 encuestados) consideran que el tiempo que se le brindan para su consulta casi nunca es suficiente, un 24% (32 encuestados) afirman que casi siempre el tiempo es el indicado, mientras un 22% (30 encuestados) manifiesta que solo a veces es suficiente.

Tabla 16 El personal de salud conserva su diagnóstico de manera reservada

16. ¿El personal de salud conserva su diagnóstico de manera reservada?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	8	6
c) A veces	55	40
d) Casi siempre	0	0
e) Siempre	73	54
TOTAL	136	100

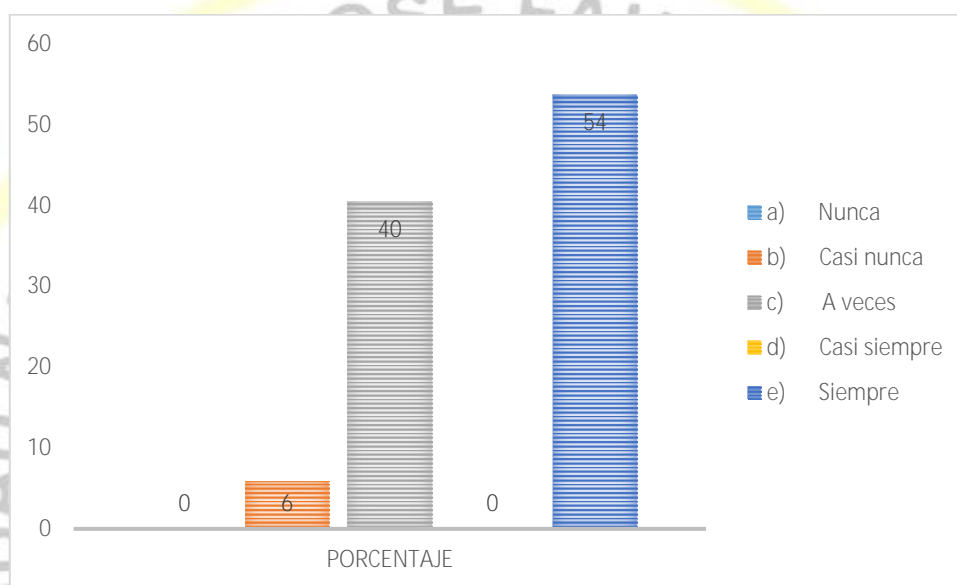


Figura 16 El personal de salud conserva su diagnóstico de manera reservada

Interpretación

En la figura 16 podemos apreciar que un 54% (73 encuestados) consideran que el personal de salud siempre conservan su diagnóstico de manera reservada, un 40% (55 encuestados) afirman que solo a veces lo realizan, mientras un 6% (8 encuestados) manifiesta que casi nunca son confidenciales.

Tabla 17 La sala de espera dentro de la farmacia permanece limpia

17. La sala de espera para el recojo de medicinas dentro de la farmacia permanece limpia	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	15	11
c) A veces	35	26
d) Casi siempre	62	46
e) Siempre	24	18
TOTAL	136	100

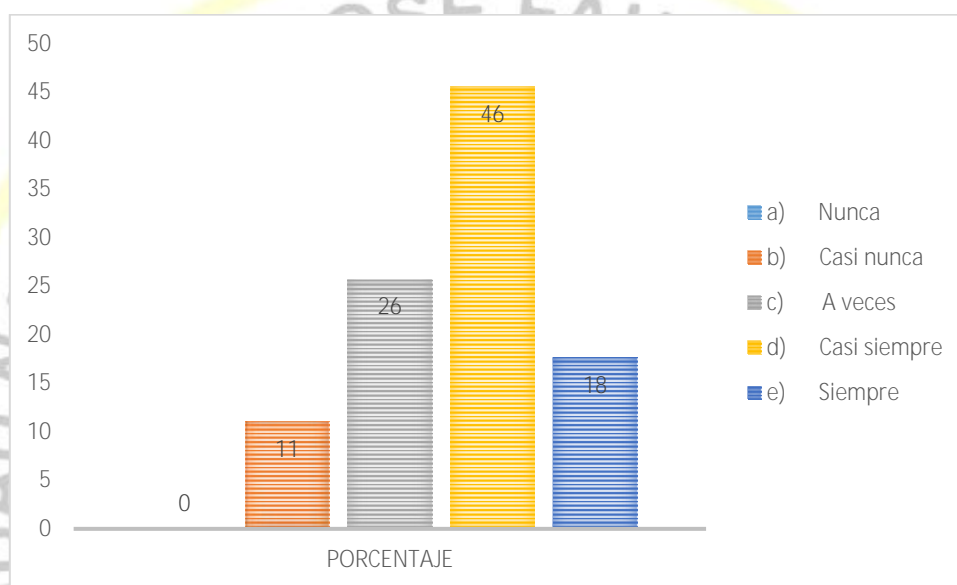


Figura 17 La sala de espera dentro de la farmacia permanece limpia

Interpretación

En la figura 17 podemos apreciar que un 46% (62 encuestados) afirman que casi siempre la sala de espera para el recojo de medicinas dentro de la farmacia permanece limpia, un 26% (35 encuestados) indica que solo a veces se mantiene así, mientras un 11% (15 encuestados) manifiesta que casi nunca permanece limpio.

Tabla 18 La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación

18. La sala de espera para el recojo de medicinas dentro de la farmacia tiene una ventilación apropiada.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	31	23
c) A veces	0	0
d) Casi siempre	17	13
e) Siempre	88	65
TOTAL	136	100

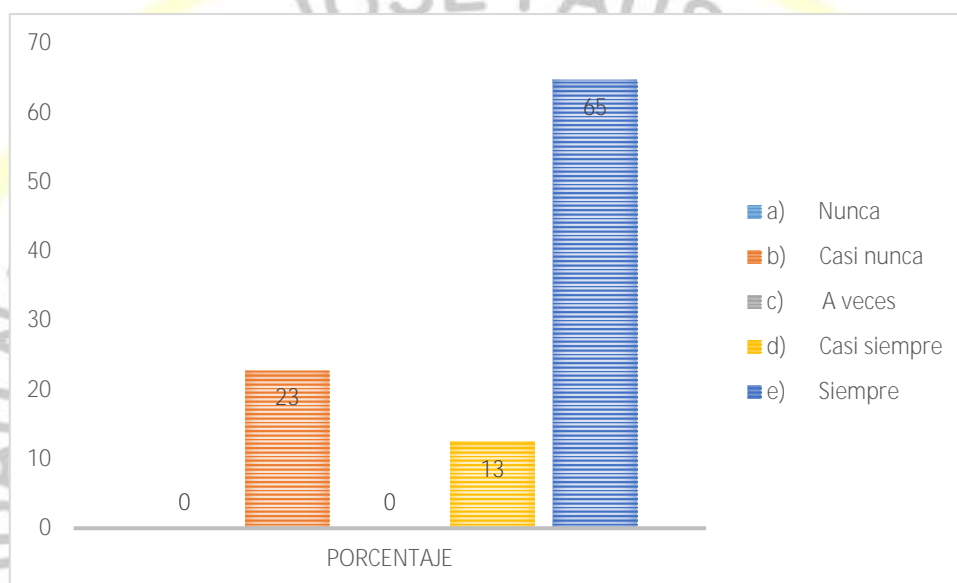


Figura 18 La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación

Interpretación

En la figura 18 podemos apreciar que un 65% (88 encuestados) afirman que la sala de espera para el recojo de medicinas dentro de la farmacia siempre tiene una ventilación apropiada., un 13% (17 encuestados) indica que casi siempre se mantiene así, mientras un 23% (31 encuestados) manifiesta que casi nunca esta ventilada.

Tabla 19 Los servicios higiénicos permanecen limpios

19. Los servicios higiénicos permanecen limpios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	0	0
b) Casi nunca	31	23
c) A veces	46	34
d) Casi siempre	59	43
e) Siempre	0	0
TOTAL	136	100

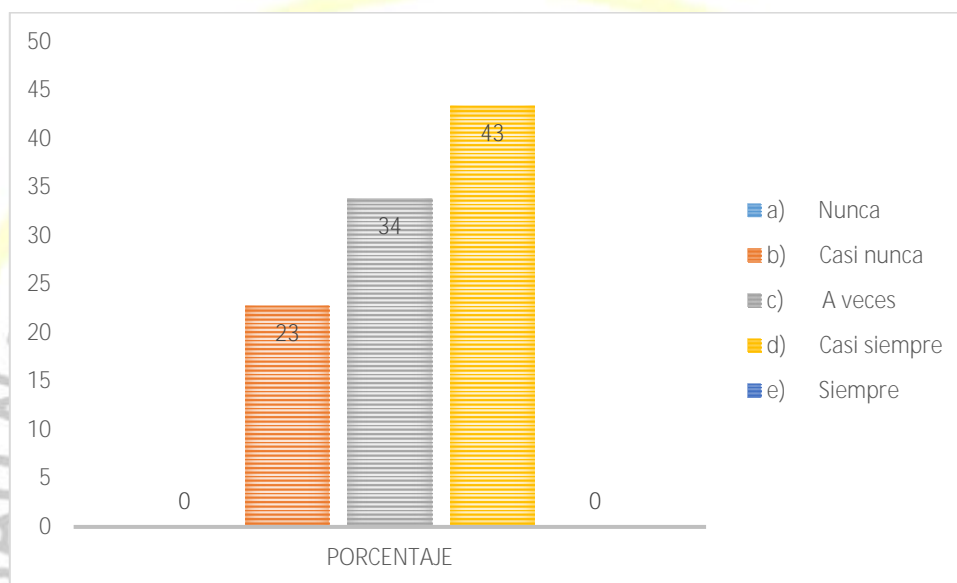


Figura 19 Los servicios higiénicos permanecen limpios

Interpretación

En la figura 19 podemos apreciar que la mayoría de encuestados en un 43% (59 encuestados) afirman que los servicios higiénicos casi siempre permanecen limpios, un 34% (46 encuestados) indica que solo a veces se mantiene así, mientras un 23% (31 encuestados) manifiesta que casi nunca están limpios.

Tabla 20 Existen recipiente destinados para los residuos solidos

20. Existen recipiente destinados para los residuos solidos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nunca	10	7
b) Casi nunca	0	0
c) A veces	28	21
d) Casi siempre	75	55
e) Siempre	23	17
TOTAL	136	100

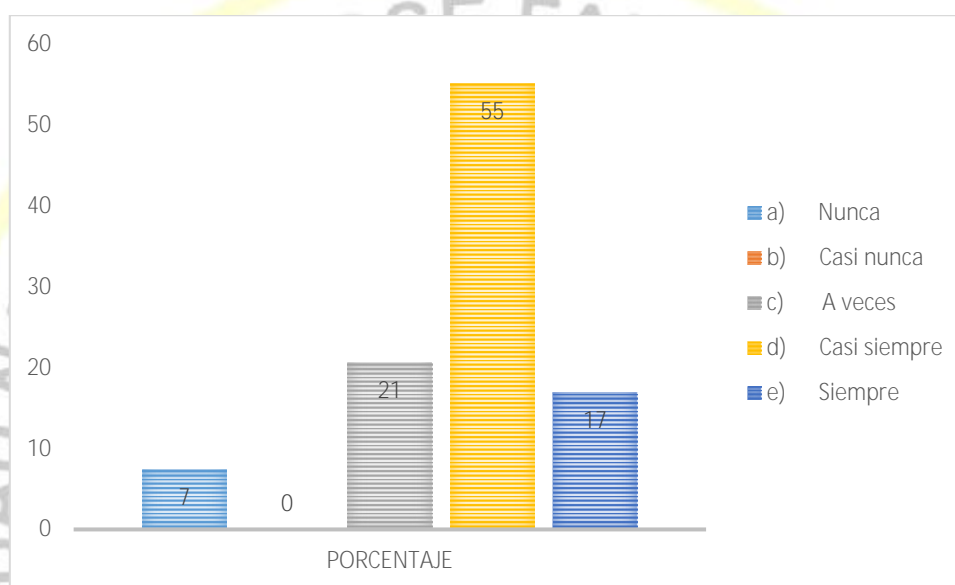


Figura 20 Existen recipiente destinados para los residuos solidos

Interpretación

En la figura 20 podemos apreciar que la mayoría de encuestados en un 55% (75 encuestados) afirman que casi siempre existen recipiente destinados para los residuos sólidos, un 21% (28 encuestados) indica que solo a veces existen estos y solo en algunas áreas, mientras un 7% (10 encuestados) manifiesta que nunca han presenciado alguno.

4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de la Hipótesis General

Hipótesis general nula

La Evaluación de la calidad no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

Hipótesis general alternativa

La Evaluación de la calidad se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

Regla para contrastar la hipótesis

Si el valor $p < 0,05$ se rechaza H_0 . Si el valor $p > 0,05$, se acepta H_0 .

Estadístico para contrastar la hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,000 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	40,211	2	,000
Asociación lineal por lineal	14,315	1	,000
N de casos válidos	136		

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,753	,012	16,565	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,912	,026	23,664	,000 ^c
N de casos válidos		136			

La evaluación de la calidad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho, logrando un valor de 27.000, y una significancia de $p=000<0.05$ siendo sumamente significativo.

La correlación de Spearman de 0.912, con un valor $p=0.000<0.05$ representa una aceptable asociación de las variables, siendo significativo estadísticamente.

Por lo que se afirma que si existe suficiente prueba estadística para afirmar que la Evaluación de la calidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

4.3. Prueba de las Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específica

a. Hipótesis específica nula.

La confiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

b. Hipótesis específica alternativa.

La confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

c. Regla para contrastar la hipótesis

Si el valor $p < 0,05$ se rechaza H_0 . Si el valor $p > 0,05$ se acepta H_0 .

d. Estadístico para contrastar la hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,113 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	26,156	2	,001
Asociación lineal por lineal	5,238	2	,000
N de casos válidos	136		

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,448	,133	2,654	,003 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,433	,164	2,544	,000 ^c
N de casos válidos		136			

La confiabilidad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018, obteniendo un valor de 24.113, y una significancia de $p=001<0.05$ siendo significativo altamente.

La correlación de Spearman de 0.433, con un valor $p=0.003<0.05$ representa una aceptable asociación de las variables, siendo significativo estadísticamente.

Por lo que se afirma que existe prueba estadística suficiente para afirmar que la confiabilidad si se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el hospital Regional de Huacho 2018.

Segunda Hipótesis Específica

a. Hipótesis específica nula

La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

b. Hipótesis específica alternativa

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

c. Regla para contrastar la hipótesis

Si el valor $p < 0,05$ se rechaza H_0 . Si el valor $p > 0,05$, se acepta H_0 .

d. Estadístico para contrastar la hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,250 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	12,001	2	,000
Asociación lineal por lineal	5,800	1	,000
N de casos válidos	136		

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,238	,141	2,957	,002 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,124	,129	3,086	,001 ^c
N de casos válidos		136			

La seguridad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson, si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018, obteniendo un valor de 29.250 y una significancia de $p=001<0.05$ siendo significativo altamente.

La correlación de Spearman de 0.124, con un valor $p=0.001<0.05$ representa una aceptable asociación de las variables, siendo significativo estadísticamente.

Por lo que se afirma que existe prueba estadística suficiente para afirmar que la seguridad si se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

Tercera Hipótesis Específica

a. Hipótesis específica nula

La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.

b. Hipótesis específica alternativa

La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018

c. Regla para contrastar la hipótesis

Si el valor $p < 0,05$ se rechaza H_0 . Si el valor $p > 0,05$, se acepta H_0 .

d. Estadístico para contrastar la hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,000 ^a	1	,001
Razón de verosimilitud	18,141	2	,002
Asociación lineal por lineal	10,824	1	,000
N de casos válidos	136		

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,348	,032	8,481	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,267	,042	9,195	,001 ^c
N de casos válidos		136			

La empatía según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson si se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018, obteniendo un valor de 22.000 y una significancia de $p=0.001 < 0.05$ siendo significativo altamente.

La correlación de Spearman de 0.267, con un valor $p=0.001 < 0.05$ representa una aceptable asociación de las variables, siendo significativo estadísticamente.

Por lo que se afirma que existe suficiente prueba estadística para afirmar que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Conforme a los resultados obtenidos en la presente Tesis, se aprecia que las Hipótesis planteadas fueron aceptadas demostrando con ello la Evaluación de la Calidad se relaciona de manera significativa en la Satisfacción de los Usuarios del Hospital Regional

En relación a la Hipótesis principal considerando los antecedentes tomados en cuenta en la presente Tesis se concuerda con la conclusión Borre & Vega (2014) que ha determinado que los pacientes afirman que la calidad de atención es más de lo que se lo esperaban, es así que los pacientes se encuentran satisfechos completamente, e indican que recomendarían asistir al centro hospitalario a otras personas.

En lo que respecta a la Hipótesis específica 1 se coincide con Ramirez , Najera, & Nigenda (2013) los cuales observaron que un 81.2% de los encuestados señaló que la atención que se le brindó fue buena mientras un 18.8% manifestó que fue mala. Los factores predominantes que definen a la calidad como buena son: mejoría en salud (11.9%) y el trato del personal (23.2%) y la confiabilidad; y los de mala calidad son: demora en los tramites (23.7%) y la deficiencia del tiempo en revisión y diagnóstico (11.7%). Y concluyen que existe la necesidad de efectuar en los diversos servicios de salud labores para mejorar la calidad de atención.

Respecto a la Hipótesis específica 2 se encuentra coincidencia con Gallegos (2016) el cual manifiesta que los pacientes y usuarios en su mayoría 50% presenta satisfacción en

las dimensiones de empatía y seguridad, y la dimensión que cuenta con mayor insatisfacción son los de fiabilidad, se concluyó que a mayor satisfacción del paciente, la calidad de atención será mejor del servicio de enfermería.

En lo que se refiere a la Hipótesis específica 3 se encontró coincidencias con el autor Paripancca (2019) el cual concluyó que si existe relación significativa entre la calidad de atención conforme a la dimensión empatía y satisfacción de los pacientes. El cual se demuestra mediante la prueba de Tau de Kendall ($p\text{-valor} = .000 < .05$).



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se arribó a la conclusión que la evaluación de la calidad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho, logrando un valor de 27.000, y una significancia de $p=000<0.05$ siendo sumamente significativo.

Se arribó a la conclusión que la confiabilidad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018, obteniendo un valor de 24.113, y una significancia de $p=001<0.05$ siendo significativo altamente.

Se arribó a la conclusión que la seguridad según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson, si se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018, obteniendo un valor de 29.250 y una significancia de $p=001<0.05$ siendo significativo altamente.

Se arribó a la conclusión que la empatía según la prueba de Chi.- cuadrado de Pearson si se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital

Regional de Huacho 2018, obteniendo un valor de 22.000 y una significancia de $p=0.001<0.05$ siendo significativo altamente.

6.2 Recomendaciones

Al haberse hallado una relación significativa entre la evaluación de la calidad y la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Huacho, se recomienda desarrollar mejor la calidad de atención con el objetivo de continuar y si de ser posible acrecentar la satisfacción de los usuarios.

Concientizar y capacitar al personal de salud las técnicas, herramientas y procesos necesarios para así alcanzar la satisfacción del paciente y diferentes usuarios del Hospital Regional de Huacho, a su vez gestionar mecanismos de escucha del usuario e información, de tal modo que el paciente sienta empatía por parte del personal de salud.

Perfeccionar la calidad de la atención del Hospital Regional de Huacho, mediante una atención personalizada, humanizada, eficiente y continua conforme a los estándares definidos.

Optimizar los temas de fiabilidad; perfeccionando el servicio que se le está ofreciendo al paciente; en cuanto a Seguridad; transmitirle confidencialidad, mucha confianza y credibilidad; con respecto a la Empatía; ponernos en lugar del paciente y atenderlo como quisiéramos que a nosotros nos atiendan.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Borre, Y., & Vega, Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Barranquilla.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía*. Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas, Quito.
- Gallegos, G. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención en el servicio de enfermería, CAP II Macanocha EsSalud*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina.
- Ramírez, T., Najera, P., & Nigenda, G. (2013). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México*.
- Ramírez, C. (2018). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al servicio de odontología del hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Abancay.
- Seclen, J., & Darras, C. (2013). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina, Lima.

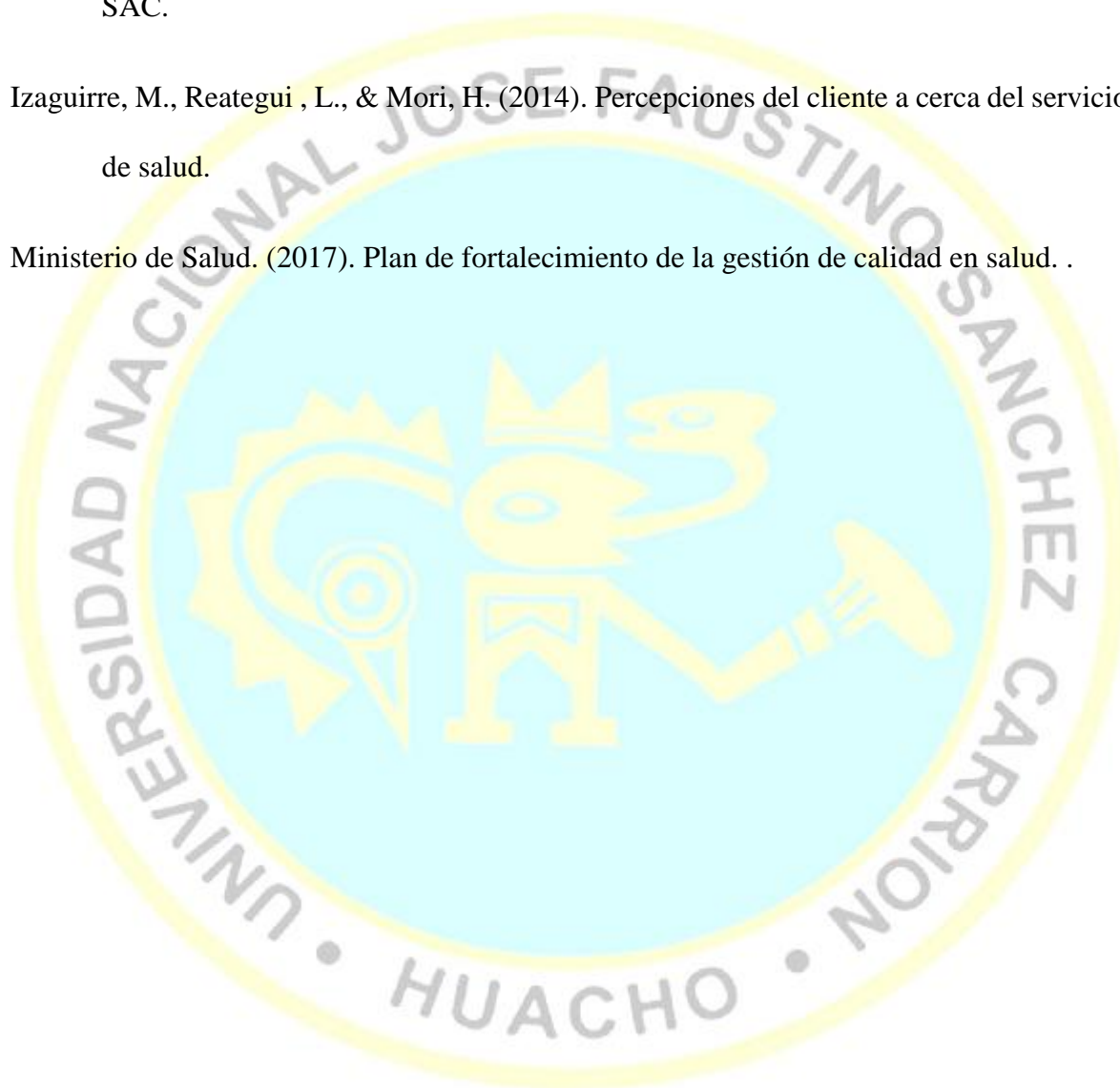
7.2 Fuentes bibliográficas

Bravo, J. (2015). *Los Servicios Públicos que prestan las entidades públicas*. . Lima Peru: Editorial el Bosque.

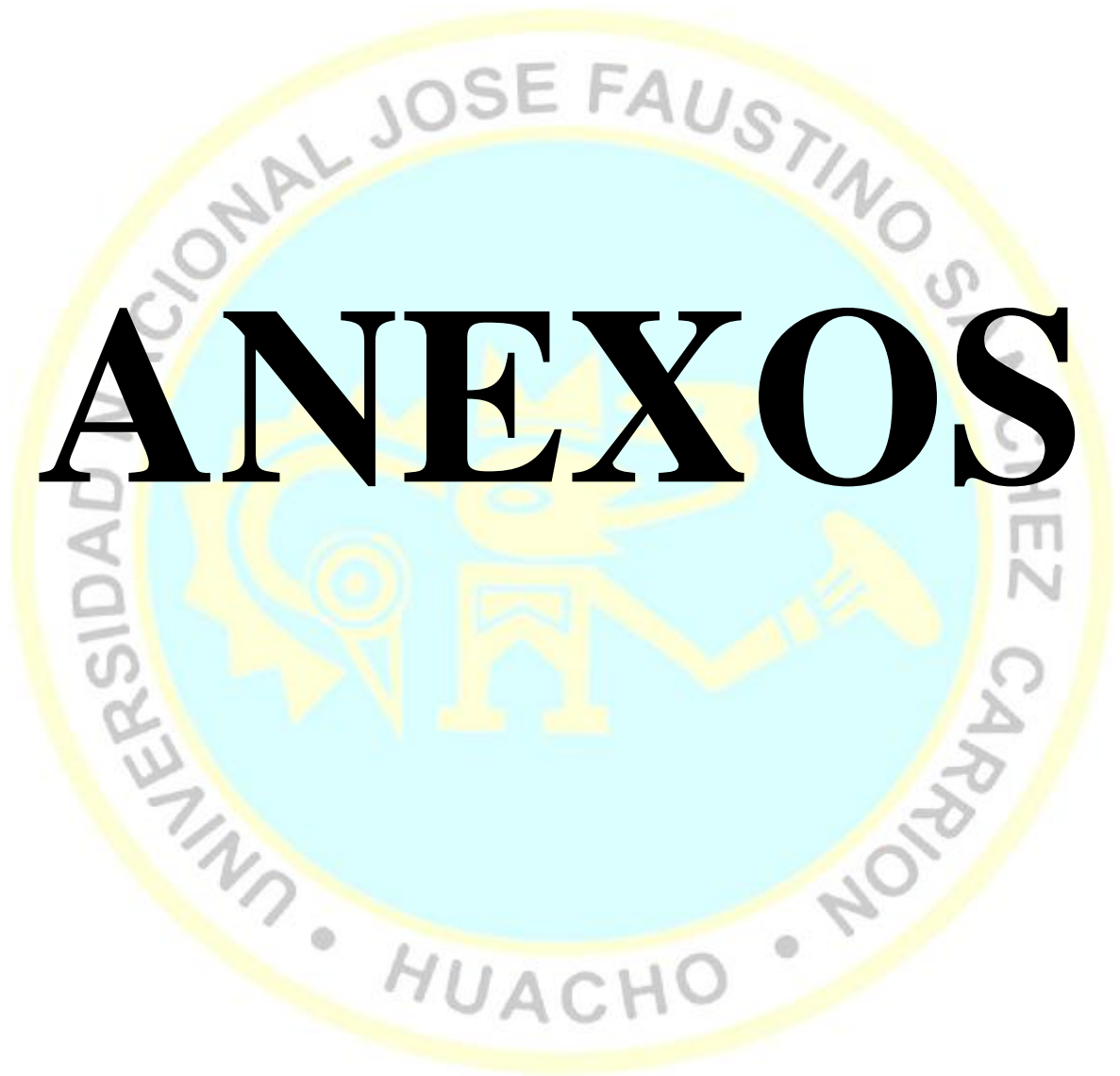
Castro, H. (2014). *Los Servicios Públicos de Calidad*. . Lima Peru: Editorial el Manantial SAC.

Izaguirre, M., Reategui, L., & Mori, H. (2014). Percepciones del cliente a cerca del servicio de salud.

Ministerio de Salud. (2017). Plan de fortalecimiento de la gestión de calidad en salud. .



ANEXOS

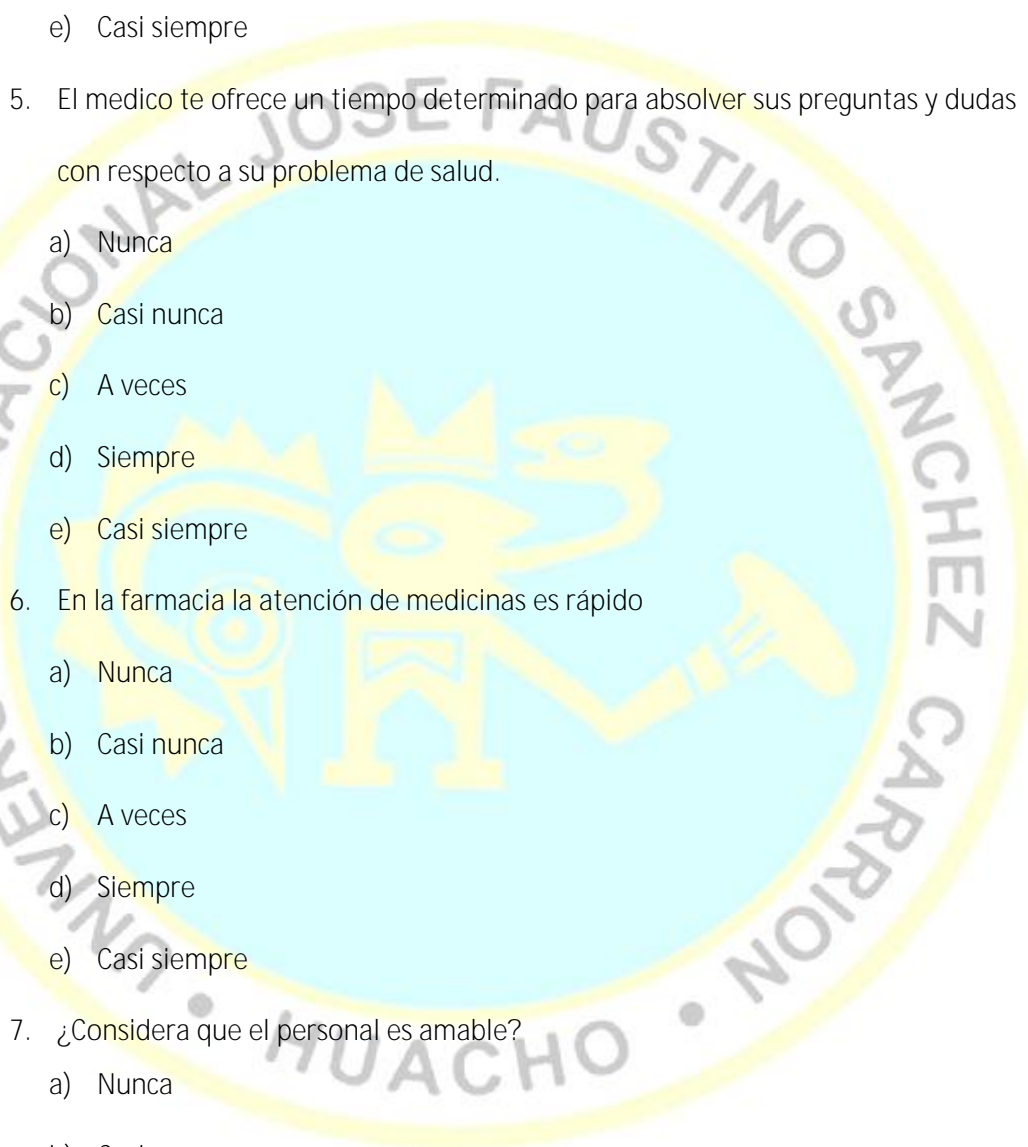


ANEXO 1

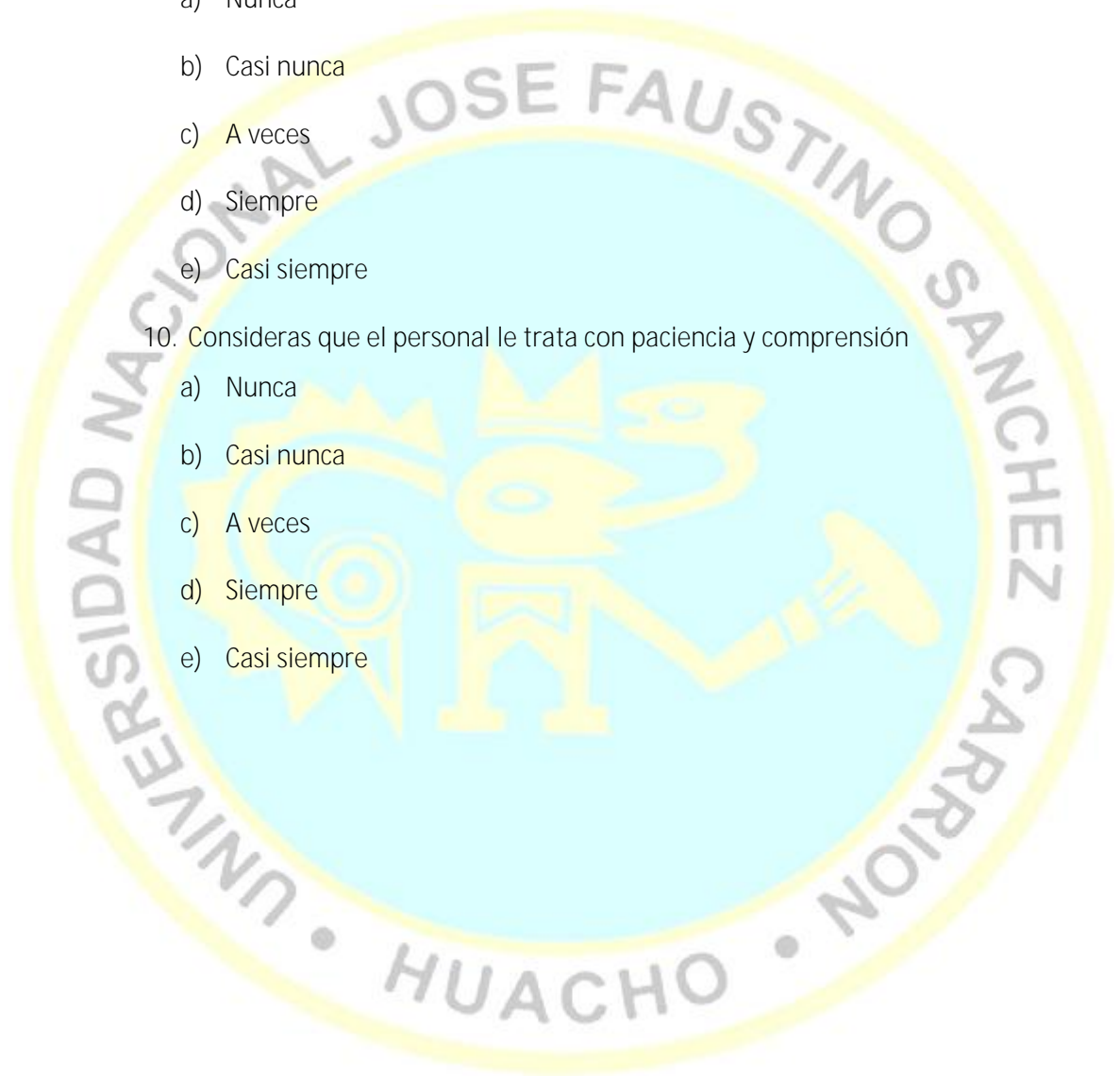
ENCUESTA PARA MEDIR LA EVALUACION DE LA CALIDAD

En la entrevista a efectuarse en la muestra correspondiente se utilizará el siguiente cuestionario:

1. Consideras que el personal del Hospital Regional de Huacho atiende oportunamente las urgencias.
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
2. Consideras que para las citas que ya se encuentran programadas, se respeta el orden de atención.
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
3. Consideras que el personal te explica y orienta de manera clara con respecto a los trámites para tu atención.
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre

- 
4. Consideras que se respeta tu privacidad como paciente
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
5. El medico te ofrece un tiempo determinado para absolver sus preguntas y dudas con respecto a su problema de salud.
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
6. En la farmacia la atención de medicinas es rápido
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
7. ¿Considera que el personal es amable?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
8. ¿El personal te genera confianza?
- a) Nunca

- b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
9. Consideras que el personal tiene la capacidad de entenderle
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
10. Consideras que el personal le trata con paciencia y comprensión
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre



ANEXO 1

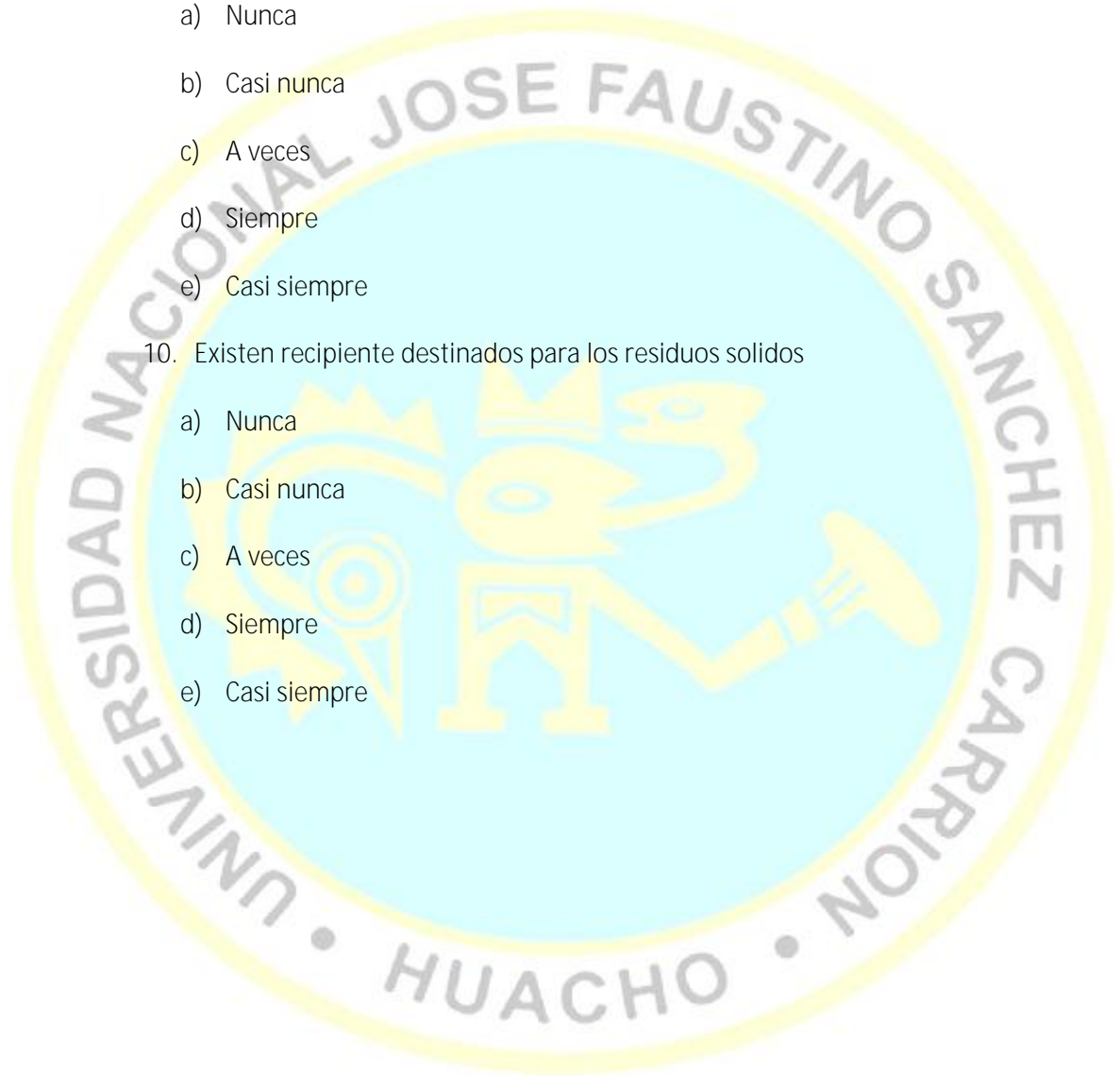
ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

En la entrevista a efectuarse en la muestra correspondiente se utilizará el siguiente cuestionario:

1. El personal de salud lo atiende esmeradamente
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
2. El personal le ha ofrecido un trato amable y cordial
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
3. El personal de salud hace respetar el orden para su atención
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
4. Entiende Ud. las indicaciones brindadas por el personal de salud con respecto a sus medicinas entregadas.
 - a) Nunca

- b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
5. Consideras que el tiempo en el que te brindan tu consulta es suficiente.
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
6. El personal de salud conserva su diagnóstico de manera reservada
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
7. La sala de espera para el recojo de medicinas dentro de la farmacia permanece limpia
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
8. La sala de espera para el recojo de medicinas dentro de la farmacia mantiene buena ventilación.
- a) Nunca

- b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
9. Los servicios higiénicos permanecen limpios
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre
10. Existen recipiente destinados para los residuos solidos
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Siempre
 - e) Casi siempre



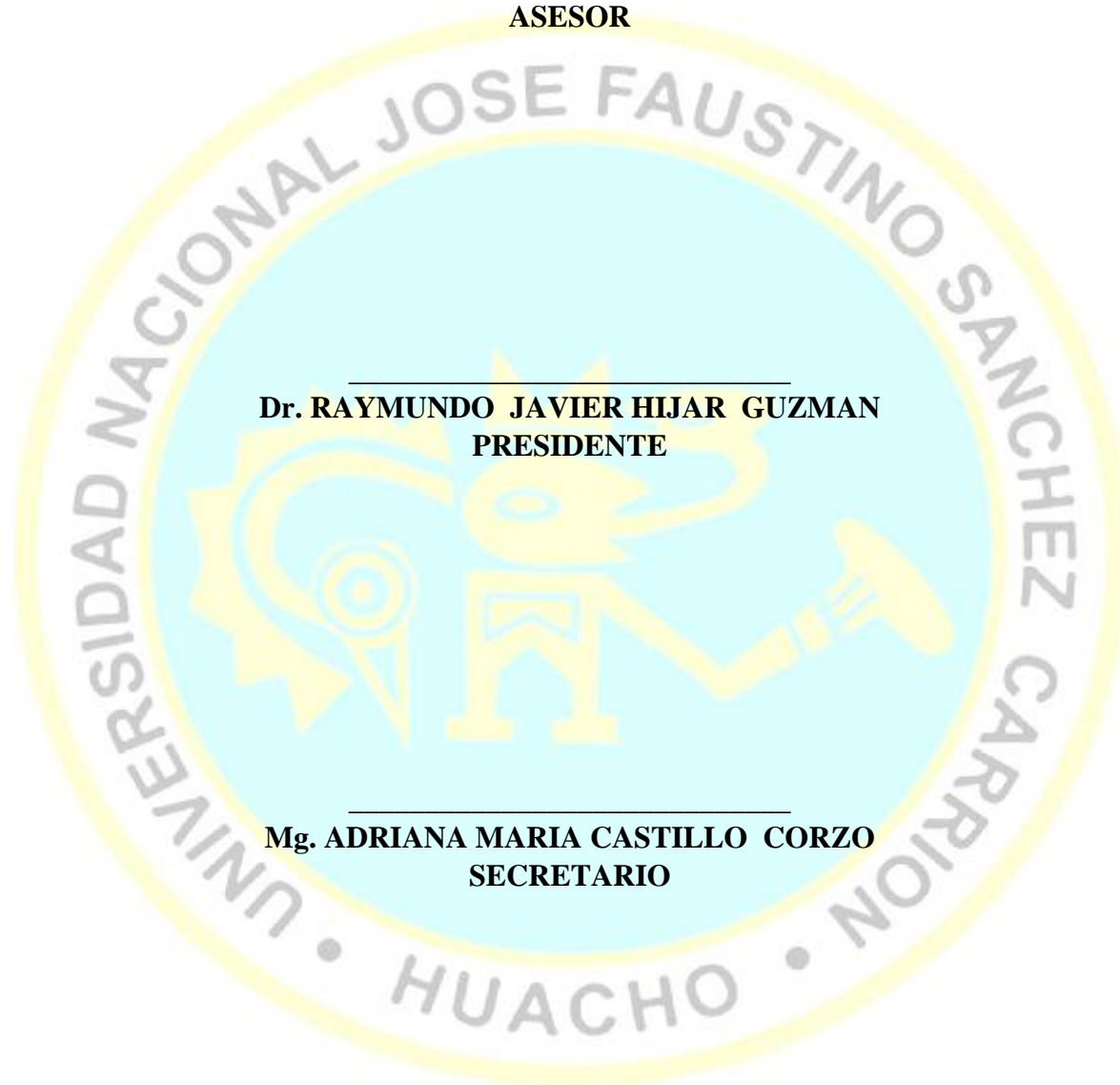
JURADO EVALUADOR

Dra. SOLEDAD DIONISIA LLAÑEZ BUSTAMANTE
ASESOR

Dr. RAYMUNDO JAVIER HIJAR GUZMAN
PRESIDENTE

Mg. ADRIANA MARIA CASTILLO CORZO
SECRETARIO

OSCAR ATILIO OSSO ARIZ
VOCAL





<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?</p> <p>¿En qué medida la seguridad se relaciona con</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer en qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>Determinar en qué medida la seguridad se relaciona con la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>2.6.1 Hipótesis general</p> <p>La Evaluación de la calidad se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>2.6.2 Hipótesis específicas</p> <p>La confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p>	<p>Aplicada No experimental Transeccional Correlacional</p>	<p>Técnicas de muestreo Métodos Procesamiento de Datos. Se emplearán el SSPS versión 19 para obtener los valores de la escala de actitudes y correlacionales por separado. Recolección de datos mediante la encuesta</p>	<p>Población: 52 Estudiantes</p> <p>Muestra: 52 Estudiantes</p>
--	---	--	--	---	---	---

<p>la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?</p> <p>¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018?</p>	<p>satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>Determinar en qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p>	<p>del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018.</p> <p>La empatía se relaciona</p>			
--	---	---	--	--	--

		<p>significativamente con la satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Huacho 2018</p>			
--	--	--	--	--	--

