



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL
ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN _NUEVO CHIMBOTE,
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN SALUD
PÚBLICA**

AUTORA

MAZA NEYRA, AMPARO SOLEDAD

ORCID: 0000-0003-3893-352X

ASESORA

VÍLCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Maza Neyra, Amparo Soledad

ORCID: 0000-0003-3893-352X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
doctorado, Chimbote, Perú

ASESORA

Vílchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú.

JURADO

Cotos Alva, Ruth Marisol

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, María Elena

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Cóndor Heredia, Nelly Teresa

ORCID: 0000-0003-1806-7804

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

COTOS ALVA, RUTH MARISOL

PRESIDENTE

URQUIAGA ALVA, MARÍA ELENA

MIEMBRO

CÓNDOR HEREDIA, NELLY TERESA

MIEMBRO

VÍLCHEZ REYES, MARÍA ADRIANA

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza,
el entusiasmo y la fe de poder
vencer las dificultades y
culminar con éxito mis
estudios.

A los usuarios externos del
Hospital Regional Eleazar
Guzmán Barrón por su
invalorable participación y por
hacer posible esta investigación.

A la Dra. Adriana Vílchez Reyes
cuyos consejos y guía contribuyeron a
la culminación de esta investigación.
Su profesionalismo, apoyo y aliento
permanente me infundieron seguridad
y entusiasmo.

DEDICATORIA

A mis amados padres José Francisco y María Elena por ser la luz que iluminan mi camino, con su ejemplo de vida me enseñaron que para alcanzar mis metas debo esforzarme para superar cualquier obstáculo y que la vida está hecha de retos, dependiendo de uno mismo cumplir sus sueños.

A mis entrañables hermanos, Rosa, Patricia y Francisco, por su invaluable apoyo en estos años de estudio, fueron el soporte que necesité en los momentos más difíciles y que me alentaban a seguir adelante, gracias por estar siempre disponibles para mí.

A la memoria de mis seres queridos que desde la eternidad me envían sus bendiciones.

RESUMEN

La calidad es un atributo básico en el sistema sanitario y se encuentra estrechamente ligado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, para lo cual se deben lograr niveles de excelencia para ofertar servicios eficientes y de alto rendimiento. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. La presente investigación es de tipo cuantitativo, el diseño es no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. El universo muestral estuvo comprendido por 72 usuarios de la consulta externa. La técnica aplicada fue la entrevista y los instrumentos utilizados fueron: El cuestionario para medir la Calidad de atención denominado SERVQUAL modificado y el cuestionario para medir Satisfacción del usuario externo. Llegando a los siguientes resultados y conclusiones: Más de la mitad de los usuarios recibieron calidad de atención media, un porcentaje significativo calidad de atención alta y un mínimo porcentaje calidad de atención baja. Más de la mitad de los usuarios externos están satisfechos y un porcentaje significativo no satisfechos. Entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo existe una relación estadísticamente significativa. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos positivos se encontró una relación estadísticamente significativa. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos negativos se encontró una relación estadísticamente significativa en las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; sin embargo en la dimensión aspectos tangibles no existe relación estadísticamente significativa. La satisfacción del usuario externo es un indicador de la calidad de atención prestada en los servicios de salud, lo que constituye un reto permanente para el sistema de salud de nuestro país.

Palabra clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

Quality is a basic attribute in the health system and is closely linked to satisfying the needs of users, for which levels of excellence must be achieved to offer efficient and high performance services. The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user at the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital, Nuevo Chimbote 2019. This research is quantitative, the design is non experimental, descriptive, correlational, crosssectional. The sample universe was comprised of 72 users of the external consultation. The applied technique was the interview and the instruments used were: The questionnaire to measure the quality of care called SERVQUAL modified and the questionnaire to measure satisfaction of the external user. Reaching the following results and conclusions: More than half of the users received medium quality of care, a significant percentage high quality of care and a minimal percentage of low quality of care. More than half of external users are satisfied and a significant percentage are not satisfied. There is a statistically significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user. When relating the dimensions of quality of care with positive affects, a statistically significant relationship was found. When relating the dimensions of quality of care with negative affects, a statistically significant relationship was found in the dimensions of reliability, security, empathic response capacity; however, in the tangible aspects dimension, there is no statistically significant relationship. External user satisfaction is an indicator of the quality of care provided in health services, which constitutes a permanent challenge for the health system of our country.

Keyword: Quality of care, external user satisfaction.

CONTENIDO

	Pág.
1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Hipótesis	41
III. METODOLOGIA.....	42
3.1. Tipo y nivel de la investigación	42
3.2. Diseño de la investigación	42
3.3. Población y muestra.....	43
3.4. Definición y operacionalización de las variables.....	44
3.5. Técnicas e instrumentos.....	45
3.6. Plan de Análisis	46
3.7. Matriz de consistencia	48
3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico	52
IV. RESULTADOS.....	53
4.1. Resultados	53
4.2. Análisis de los resultados.....	60
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	76
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	78
ANEXOS.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1	
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN_ NUEVO CHIMBOTE, 2019.....	53
TABLA 2	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN _ NUEVO CHIMBOTE, 2019.....	55
TABLA 3	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN _ NUEVO CHIMBOTE, 2019.....	57
TABLA 4	
RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD CON LOS AFECTOS POSITIVOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN _ NUEVO CHIMBOTE, 2019.....	58
TABLA 5	
RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD CON LOS AFECTOS NEGATIVOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN _ NUEVO CHIMBOTE, 2019	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO DE TABLA 1	
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019.....	54
 GRÁFICO DE TABLA 2	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019.....	56

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en salud, en su más amplia concepción globaliza la complejidad que caracteriza a los servicios de salud, en tanto este va dirigido a garantizar la vida del ser humano; en este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) se manifiesta sobre la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado, los prestadores del servicio y los usuarios, definiéndola como: un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que garantizaran una atención de calidad teniendo como elemento principal al usuario y el conocimiento del médico para lograr, mantener y recuperar la salud con el mínimo riesgo de daños y la máxima satisfacción del usuario (1).

La calidad y la satisfacción como proceso y resultado de la prestación en salud se ha constituido en una preocupación de casi todos los gobiernos del orbe, en consecuencia la OMS señala la importancia en la capacidad de respuesta del sistema sanitario y se relaciona con la satisfacción o insatisfacción del usuario, y de sus expectativas respecto al servicio que recibirá, esperando que se tenga en cuenta sus derechos como persona en todas las dimensiones de la sociedad (2).

Los Objetivos de Desarrollo sostenible destacan que la calidad es un atributo esencial en la cobertura del sistema sanitario mundial, la meta 3.8 recomienda garantizar el acceso universal a los servicios de salud esenciales y priorizando el enfoque de la calidad (3).

El termino satisfacción se constituye en un indicador que evidencia excelencia de un servicio recibido y en estos tiempos se convierte en una herramienta indispensable para los procesos de gestión de la calidad. Los servicios ofertados por las instituciones de salud deben ser accesibles, con tecnología de punta y recursos

humanos competentes, la evaluación de la satisfacción está relacionado a las experiencias del usuario con el prestador y con la institución sanitaria, la expectativa del paciente es única y puede ser cambiante de acuerdo a las situaciones que le toque vivir; por lo tanto la satisfacción es un elemento indispensable de la calidad (4).

La calidad es un atributo básico en el sistema sanitario y se encuentra estrechamente ligado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, los hospitales al igual que otros centros de salud deben lograr niveles de excelencia para ofertar servicios eficientes y de alto rendimiento. Además es una estrategia para limitar las deficiencias en todo el proceso de la atención, aportará mejorando los servicios ineficientes que originan altos costos y muchas veces ponen en riesgo la salud y la vida de las personas. En consecuencia la satisfacción del usuario es el resultado de la percepción del servicio recibido (5).

La satisfacción del usuario externo está relacionada al cumplimiento de sus expectativas y percepciones del servicio ofertado, siendo responsabilidad de la institución de salud implementar estrategias y acciones encaminadas a la mejora continua de la calidad. La satisfacción o insatisfacción como resultado de la atención se consideran como dimensiones subjetivas de los procesos de la calidad, por lo que se constituyen en pieza central para su medición o evaluación (6).

El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry describe la calidad del servicio percibida como la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones en relación a la prestación del servicio. La calidad es la entrega de servicio al usuario en contraste con la satisfacción que es del usuario con el servicio. Este modelo agrupa todos los aspectos básicos de una manera sencilla y fácil de comprender, identifica también la problemática que tiene una institución que brinda cuidados de deficiente

calidad, una vez determinados los motivos se plantean soluciones para establecer un plan de acción y mejorar la percepción del servicio (7).

La satisfacción de las expectativas personales y sociales genera en las personas emociones positivas como la alegría, agradecimiento, interés, fidelización, compromiso, por lo tanto el afecto positivo se verá reflejado en el reconocimiento e identificación de una experiencia placentera para el usuario involucrándose con el entorno en el que se desarrolla el servicio recibido (8).

Sin embargo también se puede experimentar afectos negativos como consecuencia de experiencias desagradables encontrando una variedad de estados emocionales aversivos como disgusto, tristeza, depresión, culpabilidad, ansiedad, angustia, miedo y nerviosismo, lo que está directamente relacionado a la insatisfacción en la no solución de un determinado problema (9).

La Organización Mundial de la Salud para el año 2020, reporta entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones asociadas a la deficiente calidad de atención en los países cuyos ingresos económicos se catalogan de medianos a bajos, representando el 15% de su mortalidad. El 60% de las defunciones por enfermedades que requieren atención en salud son atribuidas a la prestación de servicios de deficiente calidad, generando pérdidas de la productividad calculada en US\$1,4 a US\$1,6 billones por año, evidenciando una situación que requiere ser solucionada por los gobiernos y con la participación de la sociedad organizada (3).

También es preocupante conocer que aproximadamente 1,800 millones de personas que representan el 24% de la población mundial enfrentan obstáculos para acceder a servicios esenciales y de calidad, y como consecuencia de esta realidad se incrementa el porcentaje de defunciones en los grupos más vulnerables como el

materno neonatal e infantil. A nivel mundial evaluando la infraestructura básica que garantice calidad de atención, ésta es considerada como deficiente; respecto a la disponibilidad de agua 1 de cada 8 establecimientos de salud no cuenta con este servicio esencial, 1 de cada 5 carece de saneamiento básico y lo más preocupante es que 1 de cada 6 carezca de lavamanos en los ambientes de atención, esta situación de precariedad, sobre todo en los países en vías de desarrollo se torna en barreras que impiden ofertar una atención de calidad, generando insatisfacción en los usuario que demandan servicios de atención (3).

En América latina y el Caribe en el 2020 se reportaron más de 8 millones de personas fallecidas por patologías que pudieron ser atendidas en el primer nivel de atención, esta alta cifra de mortalidad está relacionada a la deficiente calidad de atención. En Brasil el 98% de la población califica a su sistema de sanitario como ineficiente y que afecta directamente en su salud pudiendo causarle la muerte. Una baja calidad de atención sobre todo en los países con grupos poblacionales en pobreza y extrema pobreza cuya característica común son los altos indicadores en inequidad e inaccesibilidad a los servicios de salud va a repercutir afectando a la economía familiar y en consecuencia recargar gastos adicionales al sistema sanitario (10).

En la provincia de San Juan, Argentina en el 2019 respecto a la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de la atención médica en los sistemas de salud el 72% estuvo satisfecho y en cuanto a la calidad esta fue del 90%. Las características estudiadas fueron: Tiempos de espera, citas, comunicación, amabilidad, capacidad para escuchar al usuario, explicación al tratamiento y otros (11).

En el 2018 en Bogotá Colombia se encontró que las percepciones que tuvieron los usuarios respecto a los servicios brindados por entidades del sector público en el

aspecto de calidad y de acuerdo a la distribución geográfica de sus establecimientos de salud, los resultados oscilan entre 64,8% hasta el 91,1% y en cuanto a la satisfacción global los resultados van desde el 55,4% hasta el 85,4%, los porcentajes máximos alcanzados corresponden a las redes Centro oriente y los porcentajes mínimos a Capital salud. Se plantean como necesario la identificación de las barreras administrativas o económicas que inciden directamente en la insatisfacción (12).

En Tunja, Colombia en el 2017, se evaluó la Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora sanitaria, encontraron que el promedio global de las de las expectativas fue de 89,4%, y en cuanto a las percepciones el porcentaje alcanzado fue de 82,6% lo que implica que los usuarios en mayor porcentaje están satisfechos respecto a sus percepciones. En la mejora continua de la calidad plantean un cambio en la cultura organizacional de la institución (13).

La calidad debe ser inherente a la prestación del servicio de salud y en esa línea está enfocado el Ministerio de Salud, impulsando el mejoramiento de las capacidades institucionales en todo el sistema sanitario, para proteger la vida y la salud de la población que es una responsabilidad del estado. En el contexto de sus funciones como ente rector le corresponde llevar adelante la articulación orientada a un sistema nacional de salud, proponiendo estrategias que permitan garantizar atención de calidad en todos los establecimientos de salud a nivel nacional y así lograr la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Es una gran responsabilidad y reto que debe enfrentar dada las condiciones de precariedad y abandono en el cual se encuentran los servicios de salud (14).

La calidad de atención es un derecho fundamental del usuario y para garantizar este principio es necesario que el sistema de salud peruano tan segmentado pueda proponer políticas de salud coherentes con la situación actual del país. La insatisfacción de los pacientes en los hospitales referenciales que atienden patologías complejas es alta por la escasez de recursos económicos, humanos y de infraestructura, limitando la resolución de los problemas de salud, estas deficiencias constituyen situaciones graves que deben ser solucionadas de forma inmediata. A nivel nacional la calidad de atención es percibida como baja pero esta realidad no es exclusiva del Perú, también en los países en vías de desarrollo los servicios de salud son deficientes (15).

La finalidad de la atención en salud es ofrecer a la población servicios de calidad, sin embargo se presentan obstáculos que impiden una prestación sanitaria eficiente y que conduzca a la satisfacción del usuario y sobre todo lleve al fortalecimiento de la relación médico-paciente. El Ministerio de Salud en su rol rector ha implementado políticas de gestión de la calidad orientadas a la satisfacción de los usuarios, las mismas que deben ser sostenibles a lo largo del tiempo (16).

Con la finalidad de evaluar el desempeño del nuestro sistema sanitario y en ese contexto la Superintendencia Nacional de Salud aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en los años 2014 al 2016. A nivel de nacional la información obtenida respecto a la satisfacción fue de 70,1%, 73,7%, 73,9% para los años 2014, 2015 y 2016 respectivamente, evidenciando un ligero incremento de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Es importante señalar que los usuarios del Seguro Integral de Salud estuvieron menos satisfechos del servicio recibido reportando el 67,7%, el 2014 y 67,6% el 2016, la medición para Essalud se realizó el 2015 y obtuvo el 67,2% de satisfacción de sus afiliados, siendo una situación que debe ser

analizada profundamente para que se pueda intervenir a través de programas de mejora continua de la calidad (17).

En el 2018, el 74,3% de usuarios atendidos en el último año en establecimientos del Ministerio de Salud señalaron que la atención recibida fue buena o muy buena, los departamentos que obtuvieron mayor porcentaje de satisfacción destacan Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1%) y Huánuco (85,1%); sin embargo menores porcentajes se reportan en Cuzco (56,7 %), e Ica (58,4%). Estos resultados son similares a lo encontrado en la encuesta desarrollado por Ensusalud el año 2016, respecto a la medición en consultorios externos, el promedio nacional fue de 73,9% (18).

En la consulta externa del Hospital Víctor Larco Herrera año 2018, el 45,9% de los usuarios entrevistados calificó como regular la calidad del servicio recibido, sin embargo el 37,6% respondió que la calidad de atención es mala, y solo para el 16,5% fue buena. El 41,3% manifestó sentirse satisfecho con la atención, seguido del 39,4% que estuvo insatisfecho y en el nivel muy satisfecho el 19,3% de los encuestados. Es de suma importancia que en esta institución se mejore la calidad de atención y de esa manera incrementar la satisfacción de los pacientes que son atendidos diariamente y que acuden buscando solución a sus problemas de salud (19).

Los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado en el 2020, el 65,1% calificó como regular la calidad de atención en esta especialidad, respecto a la satisfacción el 45,4% estuvo parcialmente satisfecho y el 48,7% se ubicó entre satisfechos e insatisfechos. Es un porcentaje bastante alto de usuarios que no quedan conformes con la calidad de servicio de traumatología que oferta esta institución, lo que repercute en que la mayoría de los pacientes manifieste

su insatisfacción, esta realidad debe ser abordada por el equipo de gestión institucional a fin de implementar las mejoras respectivas (20).

En la ciudad de Huancayo en el año 2020, se encontró que el 60% de usuarios de consulta externa de la especialidad de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión manifestó estar satisfecho con la calidad de atención recibida, la satisfacción más alta (mayor al 80%) fueron en las dimensiones de seguridad y empatía, sin embargo es necesario mencionar que un porcentaje superior al 50% estuvieron insatisfechos en las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles. Estos resultados demuestran que para el paciente es muy importante la interacción que desarrolle con el profesional médico en todo el proceso de la atención (21).

En el ámbito regional en la ciudad de Huaraz año 2018, en el Hospital Víctor Ramos Guardia los usuarios de consulta externa calificaron la calidad de atención como regular en los indicadores de estructura 84,4%, proceso 95,7% y resultados 92,9%, los factores que están relacionados a estas respuestas tienen que ver con la infraestructura deficiente, el equipamiento desfasado, la escasa disponibilidad de medicamentos y también la limitada interacción del profesional con el usuario, generando insatisfacción por el servicio recibido (22).

En el Hospital San Juan de Dios de Caraz, año 2018 se encontró que el 82,9% de los usuarios externos calificaron como regular la calidad de la atención recibida, esta realidad se presenta en la mayoría de establecimientos de salud de nuestro país, su principal problema radica en una inadecuada infraestructura, deficiente mobiliario y equipos tecnológicos y en especial el limitado recurso humano, que da como resultado la insatisfacción del usuario (23).

A nivel local en el 2017 se encontró que el 62,5% de usuarios calificó como regular calidad la atención recibida en consultorios externos del Hospital La Caleta, el 25% opinó que la atención fue deficiente y solamente el 12,5% respondió que la calidad de atención fue buena. El mayor porcentaje obtenido está relacionado a los tiempos de espera, disponibilidad del horario de atención, la infraestructura física y los recursos humanos (24).

En otra investigación en el Hospital La Caleta en el año 2017 encontraron que el 74,0% de los usuarios adultos mayores que acudieron a la consulta externa estuvieron medianamente satisfechos, el 22,0% tuvo bajo nivel de satisfacción y solo el 4,0% manifestó estar altamente satisfecho. La propuesta fue la mejora de la gestión institucional con participación intra e intersectorial (25).

La deficiente calidad de atención es la principal barrera que impide solucionar los problemas de salud exitosamente, motivo por el cual se hace necesario desarrollar evaluaciones regulares que de acuerdo a los resultados permitan la propuesta de soluciones a la situación encontrada. El Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón nivel II-2, fue inaugurado en 1981, y se ubica en el distrito de Nuevo Chimbote, provincia de Santa, departamento Ancash, es el establecimiento referencial para todo el departamento. En su organigrama estructural cuenta con la oficina de gestión de la calidad, la misma que elaboró sus instrumentos de gestión propio de sus funciones, la programación semestral tiene por objetivo medir la calidad y satisfacción del usuario de consulta externa, de emergencia y hospitalización a través del cuestionario SERVQUAL, de los resultados obtenidos proponen acciones de mejora, cumpliendo con la normatividad del Ministerio de Salud.

Es una realidad que los servicios públicos especialmente en el campo de la salud presenten muchas deficiencias en la atención que brindan, ello debido a la convergencia de diversos factores tanto internos como externos que propician una atención deficiente, siendo los principales afectados los usuarios quienes se sienten insatisfechos por los servicios recibidos, afectando la confianza y fidelización a la institución de salud, situación que no es ajena a la realidad del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. El abandono del estado y las políticas sanitarias distantes de la realidad del sector salud, se evidencia en el déficit de recursos humanos, materiales y tecnológicos, además de una infraestructura deteriorada al considerar que este emblemático hospital de especialidades está cercano a cumplir 40 años de creación, estos factores que dificultan ofrecer servicios de calidad al usuario externo contribuyen a incrementar la insatisfacción.

En el primer semestre del año 2018 la oficina de gestión de la calidad del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón aplicó las encuestas de calidad de atención y satisfacción del usuario externo, obteniendo como resultado que el 51,4% de los usuarios atendidos en consulta externa manifestara su insatisfacción, frente a un 48,6% que respondió estar satisfecho, situación que preocupa al equipo de gestión institucional y que hace necesario dentro de todas las limitaciones establecer un plan de mejora continua de la calidad; sin embargo los resultados no siempre son los esperados, por lo que es necesario desarrollar otros estudios para profundizar la problemática y plantear intervenciones que sean sostenidas a largo y mediano plazo(26).

En el Perú el sistema de salud fragmentado evidencia la diversidad de instituciones sanitarias, para la presente investigación la institución elegida pertenece

al Ministerio de Salud. El Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón al igual que la mayoría de establecimientos de salud presenta deficiencias en la prestación de servicios.

La problemática que se evidencia en la atención diaria por consulta externa es: demanda rechazada en determinadas especialidades como por ejemplo pediatría, equipamiento obsoleto en algunos consultorios, aglomeración de usuarios en las ventanillas de admisión para solicitar citas en la primera semana del mes, equivocación de los admisionistas en el registro de las consultas, demora en la entrega de historias clínicas, pérdida y duplicidad de las mismas, algunos casos de maltrato por parte del personal de salud, escasez de determinados medicamentos en farmacia sobre todo para los pacientes del Seguro Integral de Salud, insuficiente información de los prestadores de consulta al paciente respecto a su enfermedad y tratamiento, tiempos de espera amplios y otros problemas propios de un sistema desbordado, generando insatisfacción del usuario externo.

Esta problemática merece ser estudiada para plantear soluciones en beneficio de los usuarios traduciéndose en una atención de calidad, por tal motivo se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote.

Para cumplir el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la calidad de atención brindada al usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote.
- Identificar la satisfacción de la atención recibida por el usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote.
- Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad y los afectos positivos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote.
- Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad y los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote.

La investigación se justifica por la importancia de prestar servicios de calidad y lograr la satisfacción del usuario y se ha convertido en una prioridad de las instituciones sanitarias, lo que proporciona importantes beneficios para las mismas; así como también para los usuarios quienes a su vez emprenderán acciones positivas hacia la organización (27).

La problemática del sector salud específicamente en lo relacionado a la calidad de atención, ha sido un tema permanente de estudio, las instituciones de salud comprometidas con lograr la mejora continua de los procesos de calidad han establecido herramientas que les permitan evaluar la atención de los servicios para garantizar eficiencia y eficacia traducida en una atención de calidad. En las últimas décadas, el usuario que asiste a los servicios de salud está empoderado en sus derechos

por lo que exige una atención oportuna y de calidad; además se debe cubrir todas sus expectativas (28).

La contribución de la presente investigación será desde la:

La perspectiva práctica: Los resultados aportaran a la toma de decisiones, y estarán dirigidos a la mejora de los procesos de la gestión de la calidad del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Respecto al aporte metodológico: Permitirá sugerir la aplicación de otros instrumentos para evaluar la calidad y satisfacción del usuario externo; así mismo es sede docente lo que contribuirá a fomentar la investigación en este tema.

El aporte teórico: Conocer el comportamiento y la relación entre las variables de estudio para sugerir recomendaciones o plantear hipótesis para estudios posteriores. Y en la relevancia social: Los principales beneficiarios serán los usuarios de la consulta externa al recibir una atención de calidad que les permita satisfacer sus expectativas y sobre todo solucionar sus problemas de salud, logrando una mejor calidad de vida, que le permita contribuir en el crecimiento y bienestar de su familia y comunidad.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, el diseño es no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. El universo muestral estuvo comprendido por 72 usuarios de la consulta externa. La técnica aplicada fue la entrevista y los instrumentos utilizados fueron: El cuestionario para medir la Calidad de atención denominado SERVQUAL modificado y el cuestionario para medir Satisfacción del usuario externo.

Los resultados obtenidos respecto a la calidad de atención del usuario externo, el 55,6% la calificó como media, el 38,9% como alta y para el 5,6% fue baja. En cuanto a la satisfacción del usuario externo el 55,6% estuvo satisfecho frente al 44,4% no satisfecho. El 78,6% de usuarios satisfechos recibió atención de calidad alto, el 45% de los pacientes refirió haber recibido atención de calidad media, de los usuario no satisfechos el 100% recibió atención de calidad mala frente al 55,6% percibieron atención de calidad media.

La relación entre las dimensiones de la calidad como la fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles con los afectos positivos de la satisfacción del usuario externo fue estadísticamente significativo; así mismo la relación entre las dimensiones de la calidad con los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo fueron significativas con la empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, sucediendo lo contrario con la dimensión aspectos tangibles.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Más de la mitad de los usuarios recibieron calidad de atención media, un porcentaje significativo calidad de atención alta y un mínimo porcentaje calidad de atención baja. Más de la mitad de los usuarios externos están satisfechos y un porcentaje significativo no satisfechos. Entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo existe una relación estadísticamente significativa

Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos positivos se encontró una relación estadísticamente significativa. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos negativos se encontró una relación estadísticamente significativa en las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y

capacidad de respuesta; sin embargo en la dimensión aspectos tangibles no existe relación estadísticamente significativa.

La calidad de atención se constituye en el pilar fundamental del crecimiento y prestigio de una institución de salud que tiene como finalidad lograr la satisfacción del usuario externo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Mero L, Zambrano M, Bravo M, (29). En el 2019 estudiaron la “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la unidad de Salud Cuba Libre 24 horas”. Objetivo: Evaluar la percepción de calidad en la atención que se brinda. La metodología fue cuantitativa transversal descriptiva. Resultados: En consulta externa se obtuvieron valores negativos (-20) originando insatisfacción del usuario básicamente en los tiempos de espera para cita o turno y en diagrama de Pareto el 80% no está de acuerdo con los tiempos de espera, el 90% de citas lo realizaron en el centro de llamadas y los más afectados son los grupos de riesgo, en infraestructura se alcanza también valor negativo (-21). En síntesis a pesar de los resultados los usuarios se sienten satisfechos con los diversos servicios ofertados a la población.

Murrieta L, (30). En Ecuador año 2019 investigó la “Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General IEES de Los Ceibos”. Objetivo: Desarrollar un plan de mejora continua, basado en el seguimiento de pasos estratégicos para la solución de problemas, mediante estudio de la situación actual y el análisis de datos históricos. El diseño es no experimental de corte transversal. Resultados: Estuvieron basados en las dimensiones del método SERVQUAL, las personas entrevistadas presentaron altos niveles de satisfacción, casi todas ellas obtuvieron entre 4 a 5 puntos, lo que indica de acuerdo

a su percepción es satisfactorio y muy satisfactorio, valoraron la interacción con el médico y el trato brindado por el personal de salud.

Orozco J, (31). Estudió la “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017”. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina general. La metodología es descriptivo de corte transversal. Resultados: Las expectativas que tuvieron los usuarios sobre las dimensiones de la calidad del servicio fueron para bienes tangibles 85,6%, confiabilidad 76,7%, responsabilidad 77,1%, seguridad 77,6% y empatía 79,2%. Respecto a las percepciones se obtuvieron los siguientes resultados, bienes tangibles 87,1%, confiabilidad 70,3%, responsabilidad 70,0%, seguridad 74,2% y empatía 72,8. Se concluye que los pacientes según su percepción cumplen moderante con el estándar de calidad.

Yanori C, (32). Estudió la “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica Nuestra Señora Del Carmen, Francisco Morazan, Honduras, Febrero 2019”. Objetivo: Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa en la Clínica Nuestra Señora Del Carmen en Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019. Es un estudio descriptivo, retrospectivo de corte transversal. Resultados: Respecto al tiempo de espera en el consultorio el 58% de usuarios respondió que era aceptable, en cuanto a la obtención de medicamentos en farmacia el 72% encontró lo que le recetaron, el trato brindado por enfermeras (60%), médicos (70%) y personal de farmacia (52%), finalmente el 90% de usuarios mejoró su condición

de salud. El trato brindado por el médico, enfermera y personal sanitario fue considerado como muy bueno.

García P y col, (33). En el 2018 investigaron los “Factores predictores de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce– Néstor Kirchner”. Objetivo: Determinar variables predictoras de satisfacción con la atención médica en la consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce – Néstor Kirchner. Estudio cuantitativo de corte transversal. Resultados: En cuanto a la satisfacción global de la atención médica los usuarios evaluaron al servicio recibido en un rango de puntaje de 0 a 10, la mayoría (99,1%) de pacientes manifestaron su conformidad con la atención del profesional, solo 3 personas (0,9%) calificaron con puntaje menor a 7. En consecuencia se identificó un alto grado de satisfacción en la atención por consultorios externos pediátricos.

Carhuancho I, Nolazco F, Guerrero M, Silva D, (34). Investigaron en el 2019 la “Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Objetivo: Determinar la calidad de servicio en la consulta externa de dos hospitales ubicados en la ciudad de Lima, Perú. La metodología estuvo basada en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo analítico y método hipotético deductivo. Resultados: En cuanto a la calidad global el Hospital Guillermo Almenara obtuvo el 70,6% de regular nivel de la calidad de servicio, también el Hospital Edgardo Rebagliati alcanzó el 77,1% en el mismo nivel de calidad. Los resultados obtenidos demuestran que es inexistente (0.2%) un nivel de calidad bueno y que podría relacionarse a la escasa inversión en elementos tangibles como equipamiento médico, mejora en la infraestructura y la capacitación continua del persona de salud.

Custodio J, Rojas C, Hernández L, (35). Estudiaron la “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud Ica”. Estudio descriptivo de corte transversal. Objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud - Ica en febrero-marzo del 2017. Resultados: Se obtuvieron los siguientes hallazgos: insatisfacción global 60,8% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 62,3%; la dimensión de confiabilidad 50,8%, aspectos tangibles 56,2%, empatía 48,5% y seguridad 46,9% .Las expectativas son altas en comparación a las percepciones, no se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global de las dimensiones.

Mayuri R, (36). Estudió la “Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, junio 2018. Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018”. Metodología: Es un estudio no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Resultados: Los usuarios manifestaron estar moderadamente satisfecho en un 94%, igual porcentaje alcanzó la atención médica, en cuanto a la atención administrativa se obtuvo el 84% en este mismo nivel. Respecto a las dimensiones todas las respuestas estuvieron orientadas a la categoría regular solo los porcentajes variaron, calidad alcanzó el 83%, fiabilidad 59%, capacidad de respuesta 59%, seguridad 42%, empatía 56% y aspectos tangibles 59%. Los resultados infieren que hay relación entre ambas variables.

Montalvo M, Estrada E, Mamani H, (37). Investigaron en el 2017 la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El tipo de investigación fue no experimental, diseño descriptivo, correlacional y transversal. Los resultados obtenidos señalaron que el 65,1% de usuarios calificaron como regular a la calidad de servicio, el 45,4% estuvieron parcialmente satisfechos, estadísticamente existió una correlación significativa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Concluyeron que hay áreas para mejorar, y se debe garantizar cambios para ofertar un servicio de calidad que incremente las expectativas de los usuarios.

León A, (38). Estudió los “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016”. Objetivo: Analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Metodología el presente estudio es descriptivo y prospectivo. Resultados: Los niveles de calidad de la atención médica fueron evaluados como bueno el 48,2% y excelente el 28,6% y en cuanto al nivel global de satisfacción del usuario fue de 76,8%. Los servicios ofertados en consulta solucionaron las necesidades en la mayoría de los usuarios repercutiendo favorablemente en su calidad de vida.

Siadén Q, (39). Estudió la “Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016”. Objetivo: evaluar la calidad de

atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal. Resultado: En cuanto a las dimensiones respecto a la satisfacción, la fiabilidad obtuvo 71,42%, responsabilidad 54,14%, seguridad 71,42%, empatía mayor al 50,00% y aspectos tangibles 71,42%. La calidad de atención en general fue de 71,42%. Los usuarios de consulta externa consideraron que recibieron buena atención, las falencias identificadas serán tomadas en cuenta para mejorarlas.

Palacios M, (40). Investigó el “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016” Lima Perú. Metodología: Estudio de tipo observacional, transversal y prospectivo. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa. Resultados: En cuanto a las dimensiones el 56,3% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida, en cuanto a la fiabilidad el 63,9% reportó insatisfacción, respecto a la seguridad y aspectos tangibles manifestaron satisfacción el 64,1% y 68,8% respectivamente. En general predominó la insatisfacción en los usuarios, para ellos el nivel de calidad está por debajo de lo esperado.

Rocha G, Zaira D, Atúncar S, (41). Estudiaron la “Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas de Chíncha, 2017”. Objetivo: Evaluar las diferencias en los niveles de satisfacción con la atención de salud entre los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, Essalud y las Clínicas Privadas de Chíncha. Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Resultados: Evidenciaron

diferencias entre los niveles de satisfacción con la atención de salud de las instituciones sanitarias, los usuarios atendidos en clínicas el 40% reportó un alto nivel de satisfacción global frente al 16,7% y 15,0% de personas atendidas en MINSA y Essalud respectivamente en esta misma categoría. Existen diferencias muy marcadas entre las instituciones públicas y privadas respecto a la satisfacción, la cual es mayor en las clínicas.

Moreno W, (42). Investigó en el 2020 la “Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo”. Objetivo: Analizar la relación que causa la atención de un trato cálido, y los grados de complacencia de los asegurados. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental. Resultados: El 69,5% de los usuarios manifestó que a veces encuentran calidad de atención y en cuanto al nivel de satisfacción el 60,2% también expresa que a veces se encuentran satisfechos con el servicio. Los altos porcentajes respecto a la escasa calidad de atención e insatisfacción, recomiendan que el equipo de la alta gerencia de Essalud debe promover la implementación y diseño de políticas institucionales orientadas a mejorar la calidad de atención.

Benites A, (43). En el 2019 estudió los “Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019”. Objetivo: Determinar la asociación entre los factores sociales del usuario y la calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos Chimbote 2019. Metodología: Cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal. Resultados: Se comprobó que existe relación entre los factores sociales del paciente y la calidad de atención en consultorios externos del Hospital

Regional, mas no en el Hospital La Caleta. En cuanto a la calidad de atención el Hospital La Caleta obtuvo resultados bastante buenos, el 62% de usuarios lo calificó en nivel alto, distinto a los resultados obtenidos en el Hospital Regional donde el 78% calificó la atención en nivel medio. Para ambos hospitales se recomienda elaborar propuestas de mejora en la calidad.

Chingo A, (44). Investigó la “La relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019. Objetivo: Determinar la relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención. Estudio correlacional, cuantitativo, transversal. Resultados: Se encontró relación directa y positiva entre el clima organizacional y la calidad de atención, el 53,3% de las respuestas indicaron un nivel alto y medio. En la dimensión cultura organizacional alcanzó el nivel alto con 80% de las respuestas de servidores y usuarios, en la dimensión potencial humano la respuesta de los trabajadores estuvo en nivel alto con 73,0% y su influencia en la variable calidad de atención se ubicó en el nivel regular con 54,7% de las repuestas de los usuarios que acuden a atenderse por consulta externa. El investigador recomienda elaborar planes respecto a clima organizacional y calidad de atención.

Rodríguez L, (45). Estudió la “Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos, Hospital La Caleta, Chimbote, 2019. Objetivo: Conocer la relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos, Hospital La Caleta, Chimbote, 2019. Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal. Resultados: El nivel de

calidad de atención percibido por el usuario fue del nivel regular (62,5%). Respecto a los factores institucionales los únicos que se llegaron a relacionar con la calidad de atención fue el factor ambiente, personal capacitado y atención recibida. Es necesario tomar en cuenta estos resultados para implementar planes de mejora continua de la calidad.

Aliaga Y, Paz G, (46). Investigaron la “Calidad de servicio y Nivel de satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”. Estudio descriptivo, correlacional, corte transversal. Objetivo: Determinar la relación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Resultados: Se encontró relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, en cuanto al nivel de calidad del servicio recibido por el usuario fue de nivel medio (69%), satisfacción del paciente 66% en nivel medio; respecto a las dimensiones de la calidad todas fueron evaluadas en el nivel medio. Los investigadores recomiendan establecer planes de mejora continua de la calidad con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario.

Shiguay J, (47). Estudió en el 2018 la “Gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un Hospital. Objetivo: Implementar mejoras a la gestión de calidad en el departamento de consulta externa, para aumentar el nivel de satisfacción. Resultados: El estudio fue desarrollado en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, el diseño de investigación fue pre experimental, en consecuencia se obtuvo el 47,9% de satisfacción inicial, posteriormente implementaron estrategias para disminuir el tiempo de atención, se implementó un plan de capacitación al

personal, mejora del mobiliario, equipos y ambientes, lo que contribuyó en la mejora del clima organizacional. El resultado final fue el incremento de la satisfacción en 14,8%, lo que refuerza que la gestión de la calidad impacta positivamente en el incremento de la satisfacción del usuario tanto interno como externo.

2.2. Bases teóricas

Teorías de la calidad.

Las organizaciones modernas se proponen alcanzar la calidad total con la finalidad de lograr una alta satisfacción del usuario de un servicio o sistema, lo que le añade un valor agregado evidenciado en la eficiencia institucional, la mejora continua de los procesos, uso adecuado de los recursos y el incremento de la productividad (48).

Teoría de Edward Deming: Es considerado como uno de los representantes más destacados del siglo XX, se le distinguió como el padre de la administración moderna, su aporte estaba dirigido a impulsar la productividad y la competitividad y para ello desarrollo los siguientes principios:

- Comprender cuál es la finalidad de la mejora continua de la calidad que permita mantenerse vigentes en un espacio competitivo para lograr los objetivos de la organización.
- La filosofía adoptada por la organización debe adaptarse a las últimas tendencias, los directivos deben ejercer liderazgo para el cambio.
- Eliminar la inspección en masa integrando la calidad en todo el proceso de producción.

- El precio no debe ser determinante en la acción de negociar, para lo cual se debe tener en cuenta la minimización de los costos totales y sobre todo se debe lograr la confianza con los proveedores.
- Introducir procesos de mejora continua en la producción y servicio para reducir costos (49).
- La capacitación y formación continua es una herramienta valiosa en el entorno laboral contribuyendo a elevar los estándares de calidad.
- La supervisión a los empleados debe basarse en el liderazgo que facilite la identificación habilidades, destrezas, dificultades que permitan el trabajo colaborativo; asimismo la supervisión también alcanzará al equipamiento para lograr mejores resultados.
- Desechar el miedo, es importante establecer relaciones de confianza con los empleados para mejorar el entorno laboral.
- Suprimir los obstáculos que existan entre los departamentos estableciendo relaciones de beneficio mutuo.
- Suprimir las metas numéricas y mensajes que condicionen nuevos niveles de productividad, lo adecuado sería difundir los objetivos institucionales creando conciencia en el empleado tendiente a lograr una mejora en la productividad, y que las propuestas para alcanzarla se conviertan en aportes del empleado
- Erradicar reglamentos que determinen cuotas numéricas, estas deben ser reemplazadas por el liderazgo.
- Reconocer la importancia del trabajo que desarrolla el empleado para que se sienta orgullosos de su contribución.

- Implementar un eficaz proyecto educativo y de re-entrenamiento.
- Incentivar la participación de todo el personal en el cumplimiento de los principios propuestos para alcanzar el cambio (49).

Otra de las aportaciones de este teórico es el ciclo de Deming y consta de cuatro dimensiones que forman parte de esta filosofía:

- Plan: En donde se debe identificar que hacer y cómo.
- Do: Es realizar lo planificado.
- Check: Es la forma de como se ha desarrollado el proceso.
- Act: En esta etapa se analiza cómo mejorar.

El atributo de esta técnica es que en un corto tiempo se evidencian las mejoras en la productividad apoyado en una buena organización y en procedimientos puntuales (50).

Teoría de la calidad total: El autor de esta teoría es Kaoru Ishikawa sus aportes han merecido que se le denomine el padre del análisis científico, elaboró el modelo causa- efecto que es ampliamente usado por las instituciones y/o empresas para identificar cualquier situación problemática. El teórico aportó en el cambio que deberían adoptar los empresarios para involucrar a todos los empleados en los procesos productivos y ser responsables del resultado final, la calidad sería un proceso continuo y el objetivo era tratar de mejorar (51).

Propuso los círculos de la calidad, en la que varias personas de una sección de trabajo conforman un equipo liderado por un supervisor y su meta es generar mejoras, para lo cual se emplean siete herramientas fundamentales, siendo la más destacadas el diagrama de causa-efecto y la estrategia para el control total de la calidad y de esa manera convertir a la organización en un ente competitivo (52).

Principios de la calidad:

- La calidad inicia y concluye con la educación.
- En primer lugar hay que conocer las necesidades del cliente.
- Se suprime la supervisión cuando la calidad alcanza la excelencia.
- Identificar la causa del problema para solucionarlo.
- Participación activa de todos los empleados en el control de calidad.
- Identificar con claridad los medios de los objetivos.
- La calidad es la prioridad sobre las ganancias.
- Los empleados presentaran los hechos a los directivos.
- La solución de problemas de la empresa se resolverán en 95%.
- Se calificará como falsa la información sin variabilidad (51).

Teoría de la gerencia del valor al cliente: Para Albrecht su propuesta del triángulo de servicio se basa en la interrelación de tres componentes básicos en la optimización del servicio: Las estrategias, los empleados y los sistemas dirigidos al cliente. Respecto al primer componente se implementan medidas para uniformizar los niveles y reorientar los procesos hacia las necesidades del cliente para lograr su satisfacción. Los empleados cumplen un rol fundamental de ser el eslabón con el público, para lo cual se les debe concientizar para lograr su compromiso de enfocarse en el cliente. Finalmente los sistemas amigables deben dirigirse hacia los clientes teniendo en cuenta sus preferencias sobre el interés incluso de la misma empresa (53).

Modelos de calidad.

La evolución del concepto de calidad ha generado diversas propuestas de modelos que pueden implementados en las organizaciones. A continuación, mencionaremos a los siguientes:

Modelo europeo de gestión de la calidad EFQM. Se caracteriza por ser un modelo práctico, la cultura organizacional juega un rol de suma importancia en el momento que decide incorporar la gestión de la calidad, pues debe tener en cuenta que elementos como los valores, normas y otros facilitaran o serán un obstáculo para su implementación, mantenimiento y reorientación en el presente y futuro. Esta propuesta permite a la organización habilitar una estructura básica con la finalidad de crear, implementar y mejorar la gestión integral, para alcanzar la excelencia se debe evaluar las fortalezas y debilidades, fortalecer los canales de comunicación institucional e incorporar a los grupos de interés teniendo como base a la planificación estratégica (54).

Modelo seis sigma: Es una filosofía gerencial y se caracteriza por su flexibilidad en alcanzar metas, mantenerlas e incrementarlas, identificando las necesidades del cliente. El modelo propone actividades utilizando técnicas adecuadas en cada una de ellas, tales como: Definir (D) plantea proyectos con objetivos y metas concretas a alcanzar. Medir (M) es comprender con precisión el proceso de elaboración de un bien o servicio, para ello es imprescindible el control de calidad de la información. Analizar (A) la información lo que permitirá tomar acciones para mejorar los procesos y alcanzar la meta. Mejorar (I) identifica la causa de los problemas y plantea ideas de mejora. Control (C) esta etapa permitirá mantener el éxito alcanzado en base a los cambios efectuados (55).

Modelo de calidad ISO 9000: Es el más implementado a nivel mundial, se caracteriza por guiar a las organizaciones a la adopción de cambios relevantes para mejorar los procesos en un espacio breve, mediano y a largo plazo. Aplica la calidad a través de los procesos de la planificación que plantea políticas, estrategias e identifica necesidades de los clientes. En cuanto a la organización se relaciona a la estructura, a los procesos vigentes, a la identificación de los recursos con la finalidad de alcanzar la calidad. El control de calidad utiliza diversas técnicas y actividades para confirmar que se cumplan los estándares propuestos, para lo cual se usan normas orientadas a alcanzar el perfeccionamiento y así poder cumplir las necesidades de los clientes (56).

El modelo de la calidad de la atención médica de Avedis Donabedian: En 1966 presentó este modelo dirigido a las instituciones de salud, su propuesta evalúa tres dimensiones:

Estructura: está relacionado a la asignación de recursos humanos, financieros e infraestructura. Proceso: Sucesión de actividades desarrolladas entre profesionales y usuarios, en el ciclo de ofertar y recibir atención teniendo en cuenta los recursos asignados. Resultado: explica el producto de la atención en relación con el nivel de salud del usuario y la población, obteniendo indicadores específicos, definitivos e intermedios. Donabedian sostuvo que una excelente estructura incrementa la posibilidad de un buen proceso y este a su vez garantiza un resultado satisfactorio (57).

Modelo de la calidad de servicio de Grönroos: Se caracteriza por asociar la calidad con la imagen corporativa, el autor propone dos componentes, la calidad técnica y la calidad funcional.

La calidad técnica está orientada en brindar un servicio satisfactorio con resultados aceptables, para ello es necesario tener en cuenta la infraestructura, el equipamiento y mobiliario. La calidad funcional está dirigida hacia el consumidor respecto a la forma como se trata al cliente y que tiene relación directa en el proceso de producción de un bien o servicio y representa la forma en que el usuario recibe el servicio. El análisis se desarrolla transversalmente identificando la diferencia entre el servicio esperado y la percepción del mismo, cuando se cumplen criterios de calidad y se superan las expectativas se logra la satisfacción plena del cliente (58).

Modelo de evaluación de la calidad del servicio (SERVQUAL): Fue desarrollado en varias fases por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1985 y es muy utilizado en la investigación en el rubro de diversos servicios; sin embargo es en salud donde se ha posicionado como una herramienta de medición de los servicios y también por las características propias de las actividades prestacionales, para este fin este instrumento ha sido modificado. Cabe resaltar que esta escala jerárquica es multidimensional y que tiene sus bases en el enfoque interdisciplinario, interrelacionándose con el paradigma de la disconformidad, es decir analizando la desigualdad entre expectativa y percepción del usuario (26).

La propuesta inicial contenía diez dimensiones luego de controversias se logró reducir a solo cinco dimensiones de la calidad de atención que se mencionaran a continuación.

- **Fiabilidad:** Prestación del servicio con garantía y calidad para lo cual se debe desarrollar habilidades para identificar problemas y solucionarlo

- Capacidad de respuesta: Los empleados brindan un servicio rápido y están dispuestos a ayudar al cliente, para lo cual analizaran cada uno de los procesos para mejorarlo o asignando personal más eficiente.
- Seguridad: Los prestadores demuestran conocimiento y profesionalismo en la atención que brindan, generando confianza y credibilidad en los usuarios del servicio.
- Empatía: Es probablemente la dimensión más importante, considerando que las emociones positivas o negativas son inherentes al ser humano, de ahí que la atención del prestador debe estar basada en la comunicación, comprensión y solidaridad; por lo tanto la atención debe ser personalizada.
- Elementos tangibles: Es la dimensión más objetiva y se relaciona con la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales (59).

En la presente investigación se utilizó el modelo SERVQUAL modificado, por su importancia en la verificación de la calidad de atención en salud y también, porque es el instrumento implementado por el Ministerio de Salud, este modelo multidimensional propone 22 preguntas relacionando el punto de vista del usuario en las expectativas, el cual fue aplicado en este trabajo

Evolución de la definición de calidad

Enunciar la definición de calidad no ha sido una tarea fácil pues ha evolucionado a lo largo de la historia, clasificándose en cinco etapas. La primera tuvo como referencia la revolución industrial hasta el año de 1930 en el siglo pasado, su enfoque estuvo direccionado hacia la inspección, la segunda se extendió hasta 1949 orientada al control, en la tercera etapa (1950-1979) se implementó la

estadística como una forma de control de calidad y también el modelo de causa – efecto, la siguiente etapa se ubicó en la década de 1980 donde se concibió a la calidad como “una oportunidad competitiva, con orientación y enfoque administrativo”, finalmente desde la década del 90 hasta nuestros días abarca la quinta etapa, cuyo distintivo es la calidad total y se caracteriza porque el usuario es el centro de la percepción (60).

Fundamentos teóricos de la calidad

Concepto de calidad: Tiene su inicio en la historia de Babilonia a través del código de Hammurabi, las personas comenzaron a diferenciar el uso de productos convirtiéndose en un aprendizaje de la vida diaria y que pasó a ser parte de la historia, empezó de forma artesanal, continuó en la revolución industrial y en las guerras mundiales, siguiendo en la década de los ochenta hasta la actualidad. A pesar del paso del tiempo aún no hay una definición absoluta de la calidad como constructo y se ha intentado definirla desde muchos enfoques, las propuestas generalmente se basan en los resultados de los productos y servicios (61).

En las definiciones sobre calidad Platón planteó que la excelencia absoluta es lo mejor de un producto, Shewhart y Crosby desde un enfoque técnico abordaron la calidad comprobada, basado en cero defectos; sin embargo para Deming y Taguche la calidad está íntimamente ligada a la eficacia económica, es decir uniformidad y fiabilidad a bajo coste. Feigembaun, Juran e Ishikawa priorizaron la calidad teniendo como pilar el diseño y el logro de la conformidad del cliente. Parasuraman, Berry y Zeithaml su enfoque está dirigido a la satisfacción de las expectativas del cliente, teniendo en cuenta la calidad del servicio prestado (61).

La complejidad, intangibilidad y abstracción para definir la calidad desde el enfoque de la percepción, permite utilizar diversos instrumentos para medirla, algunos autores proponen evaluar las dimensiones de estructura, procesos y satisfacción del usuario y prestador. Otros expertos plantean tomar en cuenta a las dimensiones técnica, humana y comodidades; así como también a la imagen (percepción a priori) y la opinión (percepción a posteriori). La calidad percibida es lo que el cliente cree que tiene el producto o servicio, y es considerada como subjetiva, en contraste con la calidad objetiva que se relaciona con la producción y esta a su vez con la eficiencia (62).

La calidad también se definió como un pensamiento multidimensional, subjetivo, complejo de conceptualizar y medir, diversos autores clasificaron en cuatro categorías al concepto de calidad: como excelencia, como ajuste a especificaciones, como valor y como satisfacción del usuario. Es importante señalar que las organizaciones no deben adoptar un solo enfoque como la única referencia a seguir, sino que los distintos enfoques se pueden complementar (27).

Teorías de la satisfacción.

La calidad de la atención en salud es concebida como segura, adecuada, efectiva y eficiente, además está basada en el principio de justicia, teniendo como el centro de todo este proceso al usuario. La organización de un establecimiento de salud es fundamental para conocer cuáles son las necesidades de los usuarios y dirigir todos los procesos para lograr la satisfacción por el servicio recibido; si bien es muy difícil y complejo alcanzarlo, los trabajadores y directivos cumplen también un rol fundamental en la búsqueda de este logro (7).

Teoría del constructo personal: La relación del ser humano con el ambiente produce a nivel psicológico categorías jerarquizadas que contribuyen a la comprensión de un determinado problema que se presenta en un momento específico, el conjunto de constructos que elabora la persona le ayudan a interrelacionarse con el medio externo, para lo cual de acuerdo a la experiencia personal organiza sus datos. Es fundamental la comprensión del constructo, lo que ayudará a evaluar la satisfacción del usuario, esta propuesta se origina entendiendo que cada ser humano se percibe como un “científico” y que elabora sus propios constructos a partir de su realidad. (63).

Teoría de la desconfirmación de la expectativa: Fue desarrollada por Oliver en 1980 y está basada en modelos cognitivos de las percepciones de los usuarios frente a un bien o servicio recibido. Esta teoría precisa que la satisfacción es el resultado de la comparación entre el desempeño percibido y las expectativas previas, en consecuencia, los juicios resultantes pueden ser:

- Desconfirmación positiva. Está relacionada a las expectativas del usuario, previo a recibir el servicio, luego de haber tenido la experiencia del mismo, este es superior a lo esperado.
- Confirmación de expectativas. La satisfacción es el resultado de las expectativas del servicio contrastadas con la realidad percibida, las cuales son iguales y se considera como básica la experiencia del usuario para determinar esta decisión.
- Desconfirmación negativa. Está basada en el incumplimiento mínimo de las expectativas que trae como resultados una débil percepción del servicio recibido por el usuario (64, 65, 66).

El nivel de expectativas proporciona una base alrededor del cual es planteado el juicio de satisfacción, por lo que el cliente estará satisfecho cuando recibe al menos lo que esperaba (confirmación o desconfirmación positiva) y estará insatisfecho cuando ocurre lo contrario (desconfirmación negativa) (64).

Teoría de la disonancia cognitiva (Asimilación): La disonancia o disconfort psicológico se da como consecuencia a la valoración del desempeño que es contraria a lo esperado por el usuario ya sea del producto o servicio, originado en las experiencias previas, creencias, actitudes e información proveniente del entorno que pueden derivarse de su experiencia personal, también por información proporcionada por el prestador y que no es tomada en cuenta por el usuario, adaptando la percepción del producto para ser más coherente o menos disonante con las expectativas iniciales (63).

Teoría del contraste: El usuario incrementará la divergencia entre el producto o servicio recibido frente al esperado, trayendo como resultado un nivel bajo de expectativas; en consecuencia el desempeño es inferior a las expectativas esperadas por el cliente, obteniendo una calificación más adversa de lo que hubiera obtenido si no se suscitaban expectativas previas al consumo, que aumentarían la disparidad con el bien o servicio en el proceso cognitivo de contraste entre expectativa y desempeño (63).

El constructo satisfacción como medida de calidad de servicio

Las relaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios han sido ampliamente debatidas y algunos autores sugieren que son conceptos interdependientes; sin embargo a la vez comparten un nexo tanto empírico como

también conceptual. La satisfacción es un proceso complejo y no solo atender una demanda, con este enfoque se puede inferir que está influida por los siguientes factores: Una respuesta emocional que puede ser positiva o negativa y una aprobación o rechazo cognitivo (67).

Oliver en la década de los 80 planteó que la satisfacción es producto de un estado psicológico, las expectativas del usuario no son satisfechas y producen sentimientos a priori transformándose en una conducta. En una postura opuesta otros investigadores plantean que la calidad de servicio es un constructo único como resultado de la satisfacción del consumidor, en opinión de Parasuraman es la construcción de un juicio integral asociado con la superioridad de servicio recibido y en cuanto a la satisfacción lo asocia a una determinada situación auto percibida (67).

Otros investigadores han propuesto elementos básicos para la diferenciación entre los dominios de calidad de servicio y satisfacción usuaria:

Las dimensiones bajo los principios de la calidad son concretos, en cambio en la satisfacción puede surgir un sinnúmero de dimensiones, tengan o no relación con la calidad:

- Las percepciones de calidad no necesariamente deben partir de una experiencia previa con el prestador del servicio, caso contrario sucede en la satisfacción.
- Las expectativas de calidad se originan a partir de una idea concebida respecto a la excelencia de servicio, a diferencia que los aspectos que

no tienen relación alguna con la calidad pueden ser parte de los criterios de satisfacción.

- La calidad tiene más antecedentes conceptuales que el constructo satisfacción.

Las evidencias en cuanto a los servicios avalan la posición de que la calidad y la satisfacción del usuario se conceptualizan armónicamente como un solo constructo; sin embargo no hay que tratarlo como similares en la decisión que opten los consumidores (67).

Evaluación de la satisfacción enfoque afectivo

Referido a una serie de fenómenos que se relacionan con sentimientos subjetivos, asociándose a emociones y estado de ánimo. El ser humano es percibido como un ser que busca y experimenta emociones, al recibir un servicio se originan situaciones que generan emociones de variable intensidad y que van a influir en la satisfacción del usuario y en la forma que este evalúa al servicio. Este enfoque propone dos dimensiones que son los afectos positivos que se evidencian en la emoción placentera y gratificante de la experiencia vivida, en cambio los afectos negativos representan la dimensión de emocionalidad displacentera con la consecuente acción de estados emocionales aversivos como disgusto ira, culpa, miedo y nerviosismo. Un elevado afecto negativo indica insatisfacción (68). En esta investigación la satisfacción del usuario externo será medida con el enfoque afectivo.

Definición de satisfacción del usuario.

Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio; está subordinada a diversos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria.

Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Los elementos de la satisfacción son: Disponibilidad, el servicio está a disposición del usuario en cuanto lo requiera. Accesibilidad, el usuario espera ser atendido en el momento oportuno según su necesidad. Cortesía, es la expresión de amabilidad del prestador con el usuario. Agilidad, es la rapidez en la atención. Confianza, el prestador posee habilidades en la entrega del servicio. Competencias del proveedor en capacidades cognitivas. Comunicación del prestador usando un lenguaje sencillo (69).

Diversos autores han definido la satisfacción sin encontrar un consenso en cuanto a una definición universal, según Oliver es el estado psicológico final resultante de unir la des confirmación de expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo, Westbrook y Reylli dicen que es una respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo, Giese y Cote enuncian que la satisfacción es un conjunto de respuestas afectivas de intensidad variable que se dan en un momento temporal específico, de duración limitada y referido a determinados aspectos del consumo de un producto (70).

La satisfacción del usuario es un tema que ha generado investigaciones desde diversas disciplinas y variados enfoques; así mismo, nos permite evaluar la

respuesta frente a una determinada experiencia o estímulo dado, y se constituye en un factor relevante para el éxito de una organización (71).

Es importante tener en cuenta que la naturaleza del individuo respecto a la satisfacción es temporal y variada, va a depender de sus necesidades, una vez satisfechas nuevamente se inicia este ciclo que perdura en todo el transcurso de la vida (72).

Respecto a la contextualización teórica existen diversas definiciones muchas de ellas completamente opuestas y no se ha logrado consenso en este aspecto; sin embargo, se ha llegado a admitir que la satisfacción puede ser de naturaleza cognitiva o emocional. En consecuencia, la satisfacción puede considerarse como un juicio evaluativo posterior a la adquisición de un bien o servicio (73).

Satisfacción del usuario también se refiere al grupo de características de un bien o servicio y que está apto para satisfacer las demandas de los usuarios y debe producir bienestar como respuesta del nivel técnico de la prestación asistencial, de una buena interrelación con el personal sanitario y una adecuada infraestructura. Es imposible construir excelencia en la calidad de atención si no se asegura la satisfacción (74).

Usuario externo.

El Ministerio de Salud denomina así a la persona que asiste a una institución de salud con la finalidad de obtener atención de forma continua y con calidad, en el entorno de familia y comunidad. De esta manera la satisfacción del usuario externo está directamente relacionado al nivel de cumplimiento del establecimiento de

salud, de las expectativas y percepciones respecto a los servicios que brinda (75). También se le define como el nivel de cumplimiento de una institución de salud en cuanto a las expectativas y percepciones del usuario como respuesta a los servicios que oferta (76).

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis 1.

La calidad de la atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

Hipótesis 0.

La calidad de la atención no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad y los afectos positivos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad y los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

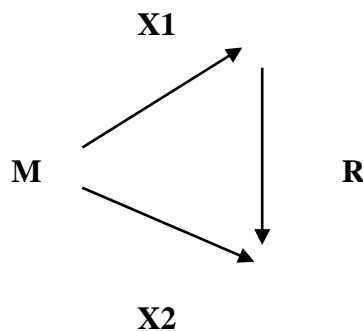
III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de la investigación

La investigación es de tipo cuantitativa porque permite la posibilidad de generalizar los resultados, está sujeto a los objetivos del investigador permitiendo la combinación de los elementos del estudio; es de nivel descriptivo porque trata de precisar las propiedades de un fenómeno estudiado y también de sus componentes o variables, describiendo situaciones o eventos en un contexto determinado y es correlacional porque su finalidad es conocer la asociación entre dos o más variables en un determinado contexto, aportan información mediante un patrón predecible para un determinado grupo o población, explican relaciones y prueban hipótesis (77, 78).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño es una investigación no experimental, de corte transversal, que tiene por finalidad conocer la relación entre dos o más variables en un momento determinado y/o tiempo único; es no experimental porque observa los fenómenos tal como se desarrollan en un contexto natural permitiendo su análisis en una etapa posterior. Las situaciones observadas ya existen, no se tiene control sobre la variable independiente para poder ver su efecto sobre la otra variable (77, 78).



M Usuario externo

X1 Calidad de la atención

X2 Satisfacción del usuario

R Relación de las variables

3.3. Población y muestra

El universo estuvo conformado por los usuarios de consulta externa en el periodo de Julio 2019 (14,500 atenciones médicas). Para efectos del tamaño de la muestra se consideró que el estudio es de tipo correlacional y de variables cuantitativas, por lo tanto el diseño se efectuó de acuerdo a Norman y Streiner (79) (Anexo N°1), fueron 72 usuarios externos participantes en el presente estudio de investigación.

Unidad de análisis: Cada usuario externo que recibe atención en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019.

Criterios de inclusión.

- Usuario externo mayor de 18 años
- Usuario externo que haya recibido por lo menos 2 consultas
- Usuario externo que esté orientado en tiempo, espacio y persona
- Usuario que acepte participar en el estudio

Criterios de exclusión.

- Usuario externo nuevo

- Usuario externo con problemas de salud que estén limitados física y mentalmente.

3.4. Definición y operacionalización de las variables

Variable independiente: Calidad de la atención

Definición conceptual. Es un proceso sistematizado, permanente, de mejora continua desde el enfoque técnico y humano, logrando superar las necesidades y expectativas del usuario, para lo cual contará con personal con altas competencias y uso eficiente de recursos en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (80).

Definición operacional. Se midió utilizando la escala nominal.

- Baja 22 - 61
- Media 62 - 81
- Alta 82 – 110

Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo.

Definición conceptual. Es la percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención ofrecida por el establecimiento de salud, emitiendo un juicio de valor como respuesta a la interacción con los prestadores del servicio y está asociada a factores como las expectativas, valores morales, culturales y necesidades personales (41, 69).

Definición operacional. Se obtuvo a partir de la resta del promedio de las afecciones positivas y las afecciones negativas.

- Satisfecho 73 - 100
- No satisfecho 20 – 72

3.5. Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada fue la entrevista personalizada, los instrumentos fueron los siguientes:

- Instrumento 1. Cuestionario para medir la Calidad del Servicio denominado SERVQUAL modificado y constó de 22 preguntas y 5 dimensiones, Fiabilidad (preguntas de 1 a 5), capacidad de respuesta (preguntas de 6 a 9), seguridad (preguntas del 10 al 13), empatía (preguntas del 14 al 18) y elementos tangibles (preguntas del 19 al 22). Se utilizó la escala de Likert, reducida a 5 niveles con la finalidad de simplificar la marcación del cuestionario, la calificación es de 1 a 5, obteniendo un puntaje máximo de 110 puntos y un puntaje mínimo de 22 puntos. La respuesta Nunca tiene valor 1, casi nunca 2, ocasionalmente 3, casi siempre 4 y siempre, tiene valor 5. (Anexo N° 2).

Validez: Para la validez de los instrumentos se consultó a 3 profesionales de la salud para valorar la redacción y comprensión de las preguntas, los aportes fueron muy importantes para mejorar los contenidos.

Confiabilidad. Se realizó la prueba piloto aplicando la encuesta a 20 usuarios externos que no participaron en el estudio, la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se estimó con alfa de Cronbach obteniendo como resultado el coeficiente de 0,919.

- Instrumento 2. El cuestionario para medir “Satisfacción del usuario externo” (Anexo N° 3) fue elaborado por Lostaunau J (76) y modificado por Maza A. Estuvo conformado por 20 preguntas y consideró las dimensiones: afectos positivos (preguntas de 1 a 10) y afectos negativos (preguntas del 11 al 20); así mismo se utilizó la escala de Likert, la calificación fue de 1 a 5, siendo el puntaje mínimo para la dimensión No satisfecho de 20 y máximo de 72 y para la dimensión Satisfecho el puntaje mínimo es 73 y máximo 100. La respuesta Nada tiene valor 1, poco 2, moderadamente 3, bastante 4, intensamente 5.

Validez: Para la validez de los instrumentos se consultó a 3 profesionales de la salud para valorar la redacción y comprensión de las preguntas, los aportes fueron muy importantes para mejorarlos contenidos.

Confiabilidad. Se realizó la prueba piloto aplicando la encuesta a 20 usuarios externos que no participaron en el estudio, la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se estimó con alfa de Conbrach., obteniendo como resultado el coeficiente de 0, 758.

3.6. Plan de Análisis

Control de calidad de datos Validez.

Tal como se explicó anteriormente los instrumentos fueron validados por 3 profesionales con experiencia en la gestión de salud pública.

Confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios se realizó una prueba piloto considerando a 20 usuarios del servicio de consulta externa, los cuales no

fueron parte de la muestra de la investigación, para el instrumento 1 “Calidad del servicio” (Anexo 2) y para el instrumento 2 “Satisfacción del usuario externo”. (Anexo 3).

Procedimiento de Recolección de datos.

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se presentó un oficio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote dirigido al Director del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, las coordinaciones para la facilidad en el proceso de aplicación de los cuestionarios fueron coordinados con el responsable de la Oficina de Docencia e investigación y Jefe del departamento de consulta externa. En relación al usuario externo se entrevistó a quienes cumplieron con los criterios de inclusión, se explicó el motivo del estudio y se solicitó su consentimiento informado, el promedio de entrevistados fue de 4 a 5 participantes por día, antes de ingresar a la consulta se aplicó el cuestionario de “Calidad del servicio”, luego de concluida la atención se procedió a la aplicación del cuestionario “Satisfacción del usuario externo”.

El lugar elegido para esta actividad fue un pequeño cubículo ubicado al ingreso del ambiente de consulta externa, los participantes elegidos correspondieron a todas las especialidades médicas. Cada instrumento aplicado fue registrado con un código para su procesamiento.

Procesamiento de datos.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 25 y también la hoja de cálculo Excel 2016, los resultados se presentan en tablas simples y de doble entrada, además de gráficos. Para determinar la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo se aplicó la medida de

correlación de Pearson Chi cuadrado; así mismo para las medidas de correlación entre cada dimensión de la calidad con los afectos positivos y negativos se utilizó la medida de correlación de Rho Spearman.

3.7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón?	<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.</p> <p>ESPECIFICOS -Identificar la calidad de atención brindada al usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. -Identificar la satisfacción de la atención recibida por el usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.</p>	<p>Hipótesis general H1 La calidad de la atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.</p> <p>H0 La calidad de la atención no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.</p> <p>Hipótesis específicas</p>	<p>Variable Independiente: Calidad de la atención</p>	Fiabilidad	<p>1. Orientación en trámites para la atención.</p> <p>2. Atención en el horario programado.</p> <p>3. Atención por orden de llegada.</p> <p>4. Disponibilidad de la historia clínica.</p> <p>5. Disponibilidad de citas.</p>	<p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Técnica: La entrevista</p>
				Capacidad de respuesta	<p>6. Rapidez en la atención en admisión y caja.</p> <p>7. Atención oportuna en laboratorio.</p> <p>8. Celeridad en la toma de exámenes radiológicos.</p> <p>9. Rapidez en la atención de farmacia.</p>	

	-Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad y los afectos positivos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.	-Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad y los afectos positivos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.		Seguridad	10. Derecho a la privacidad. 11. Calidad del examen físico. 12. Resolución de preguntas del estado de salud. 13. Confianza con el profesional médico	
	-Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad y los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.	-Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad y los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.		Empatía	14. Trato con calidez del personal de salud. 15. Identificación del médico en la solución del problema de salud. 16. Claridad en la información médica. 17. Orientación sobre el tratamiento farmacológico. 18. Orientación sobre los procedimientos.	
				Elementos tangibles	19. Señalización adecuada. 20. RR.HH disponibles en áreas	

					<p>de información al usuario.</p> <p>21. Disponibilidad de equipos y materiales en la atención.</p> <p>22. Ambientes limpios y cómodos.</p>	
			<p>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Afectos positivos</p>	<p>1. Interés</p> <p>2. Entusiasmo</p> <p>3. Energía</p> <p>4. Orgullo</p> <p>5. Inspiración</p> <p>6. Estímulo</p> <p>7. Decisión</p> <p>8. Atención</p> <p>9. Actividad</p> <p>10. Alerta.</p>	
				<p>Afectos negativos</p>	<p>1. Irritabilidad</p> <p>2. Tensión</p> <p>3. Molestia</p> <p>4. Temor</p> <p>5. Vergüenza</p> <p>6. Nerviosismo</p> <p>7. Miedo</p> <p>8. Susto</p> <p>9. Culpabilidad</p> <p>10. Hostilidad.</p>	

3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico

Protección a las personas, la persona debe ser la principal beneficiada, limitando los riesgos que puedan existir, es sumamente importante el respeto a la dignidad humana, su identidad, respetar la confidencialidad y sobre todo su privacidad. Cuidado del medio ambiente y biodiversidad, se aplicarán medidas que eviten causar daño al medio ambiente, plantas y animales, respetando la dignidad de los seres vivos. Libre participación y derecho a estar informado, para cumplir este principio se desarrollará el Consentimiento Informado, que es un proceso en el cual se informa detalladamente las características de la investigación, por lo cual el participante tomará la decisión de aceptar o rechazar ser parte de esta investigación. El proceso culminó con la firma del formulario de consentimiento informado (Anexo N° 8). (82, 83).

Beneficencia no maleficencia, se garantizó el bienestar físico, social y mental de las personas que participaron en el estudio, es menester que el investigador no cause daño, debiendo intervenir para atenuar los futuros eventos adversos y potenciar los beneficios. Justicia, a los sujetos que participaron en la investigación y les asiste el derecho a conocer los resultados; así mismo el investigador deberá garantizar la no tolerancia en prácticas injustas y es sumamente necesario tener en cuenta que debe primar la justicia al interés individual. Integridad física, es básico que el investigador respete su código de deontología para anticiparse a los probables daños que la persona pudiera sufrir durante la investigación, también debe declarar conflicto de interés si lo tuviera (83, 84, 85).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

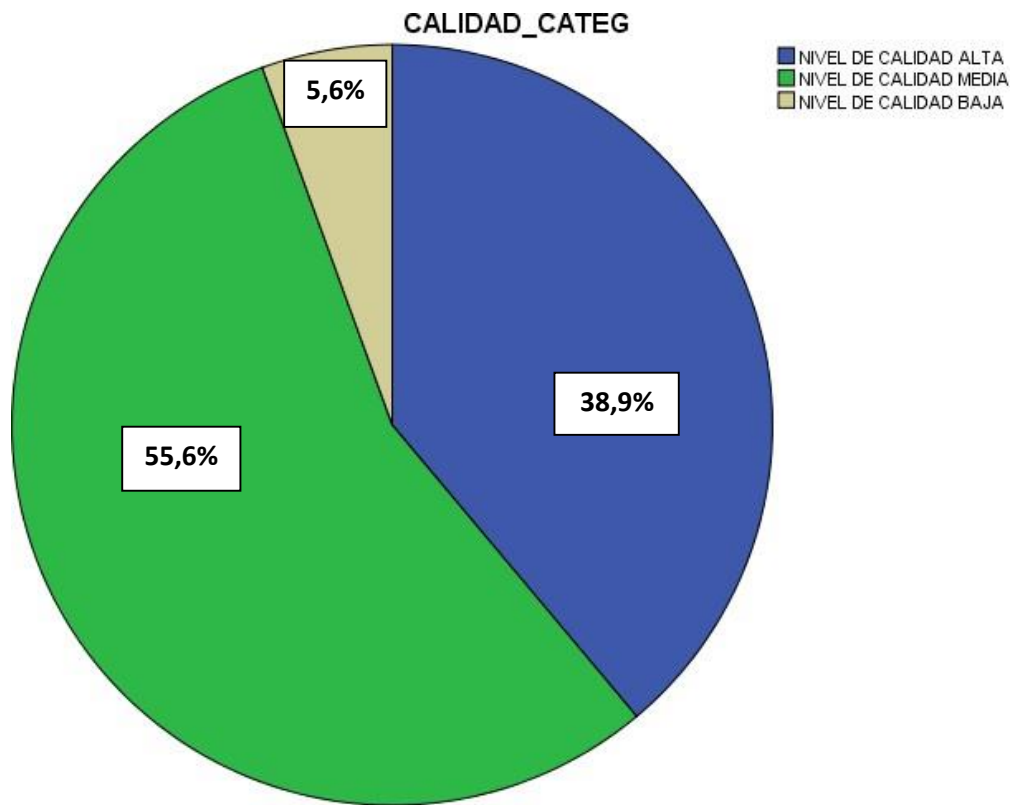
TABLA 1
*CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019*

CALIDAD DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	28	38,9
MEDIA	40	55,6
BAJA	4	5,6
TOTAL	72	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención. Autor Parazuraman A, Zeithaml, Berry L. SERVQUAL. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

GRÁFICO DE TABLA 1

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019



Fuente: Ídem Tabla 1

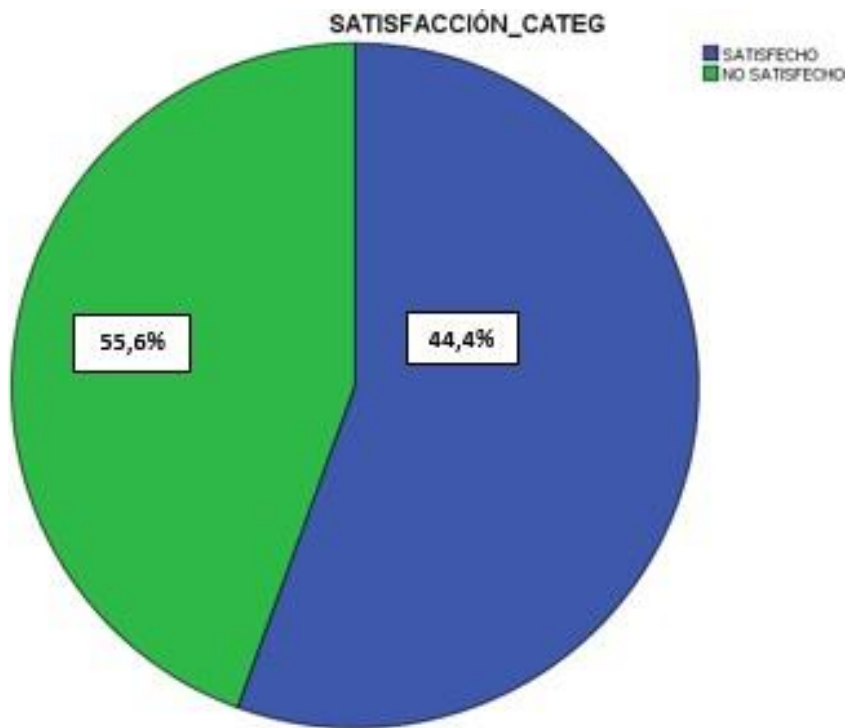
TABLA 2
*SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL
 REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019*

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	40	55,6
NO SATISFECHO	32	44,4
TOTAL	72	100,0

Fuente: Cuestionario para medir la satisfacción de la atención. Autor Lostaunau J y modificado por Maza A., Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

GRÁFICO DE TABLA 2

*SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019*



Fuente: Ídem Tabla 2

TABLA 3
*CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.
HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE,
2019*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN						TOTAL		ESTADISTICO	
	ALTA		MEDIA*		BAJA*		f	%	X	p
	f	%	f	%	f	%				
SATISFECHO	22	78,6	18	45,0	0	0,0	40	55,6		
NO SATISFECHO	6	21,4	22	55,6	4	100,0	32	44,4	9,23	0,001
TOTAL	28	100,0	40	100,0	4	100,0	72	100,0		

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención. Autor Parazuraman A, Zeithaml, Berry L. SERVQUAL. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Cuestionario para medir la satisfacción de la atención. Autor Lostaunau J y modificado por Maza A. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

TABLA 4
*RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD Y LOS AFECTOS
 POSITIVOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL
 REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019*

VARIABLES	MEDIDAS DE CORRELACIÓN RHO SPEARMAN	SIGNIFICACIÓN ESTADÍSTICA
FIABILIDAD – AFECTOS POSITIVOS	0,521	P<0.01
CAPACIDAD DE RESPUESTA – AFECTOS POSITIVOS	0,355	P<0.01
SEGURIDAD – AFECTOS POSITIVOS	0,548	P<0,01
EMPATÍA – AFECTOS POSITIVOS	0,529	P<0,01
ASPECTOS TANGIBLES – AFECTOS POSITIVOS	0,338	P<0,01

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención. Autor Parazuraman A, Zeithaml, Berry L. SERVQUAL. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Cuestionario para medir la satisfacción de la atención. Autor Lostaunau J y modificado por Maza A. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

TABLA 5
RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD Y LOS AFECTOS
NEGATIVOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019

VARIABLES	MEDIDAS DE CORRELACIÓN RHO SPEARMAN	SIGNIFICACIÓN ESTADÍSTICA
FIABILIDAD – AFECTOS NEGATIVOS	0,479	P<0.01
CAPACIDAD DE RESPUESTA – AFECTOS NEGATIVOS	0,328	P<0.01
SEGURIDAD – AFECTOS NEGATIVOS	0,486	P<0,01
EMPATÍA – AFECTOS NEGATIVOS	0,553	P<0,01
ASPECTOS TANGIBLES – AFECTOS NEGATIVOS	0,188	NS

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención. Autor Parazuraman A, Zeithaml, Berry L. SERVQUAL. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Cuestionario para medir la satisfacción de la atención. Autor Lostaunau J y modificado por Maza A. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.

4.2. Análisis de los resultados

En la tabla 1

Calidad de atención del usuario externo. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote, 2019, se observa que el 55,6% de usuarios encuestados calificaron la calidad de atención como media, seguido del 38,8% manifestaron una alta calidad de atención y el 5,6% indicaron haber recibido baja calidad de atención.

Los resultados encontrados difieren de los estudios realizados por Roque A, (86). En el Hospital San Miguel de Ayacucho en el cual encontró que el 33,7% de los usuarios de consulta externa calificaron como regular la calidad del servicio y también con el mismo porcentaje alta calidad de atención y el 32,6% como baja calidad. Moreno W, (87). Reportó que en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo el 69,5% de usuarios indicaron que nunca o casi nunca recibieron calidad de atención; sin embargo el 27,1% manifestaron que siempre o casi siempre recibieron buena calidad de atención, frente al 3,4% que indicó que nunca o casi nunca encontraron una atención de calidad. También Gutiérrez Z, (88). En su hallazgo en el Hospital Ramiro Prialé Prialé de Essalud observó que la atención médica respecto a la calidad de atención el 61,7% de usuarios manifestó que es alta, el 37,4% de nivel medio de calidad, y el 0,9% la calificó de baja calidad.

Así mismo Sauñe Z, (89). Reportó que en el Hospital Enrique Guzmán Gonzales de Oxapampa, el 60,0% de los usuarios que acudieron a la consulta externa manifestaron haber recibido regular calidad de atención, mala atención el 32,5% y solo al 7,5% le pareció buena. También Villanueva T, (90). En su estudio realizado en consultorios externos del Hospital de emergencias pediátricas observó que prevaleció

un nivel alto de calidad correspondiendo los mayores porcentajes a los elementos tangibles 98,2% y empatía 97,3%.

En las últimas décadas la calidad de los servicios de salud se ha convertido en una necesidad prioritaria y que no solo está orientada a la implementación en el aspecto técnico, sino en producir actos de calidad y que sea percibida por el usuario, para ello la prestación de los servicios debe darse con eficacia, eficiencia, efectividad y equidad (91). La calidad se ha convertido en un requisito fundamental para los proveedores de servicios de salud, si bien es cierto que los avances en la ciencia y tecnología están contribuyendo a mejorar la cantidad y calidad de vida de las personas, también se generan problemas que afectan indirectamente la atención a los usuarios (92).

La calidad del servicio es considerada como un atributo cuyo resultado es satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio prestado y está relacionado a la cantidad y competencias del recurso humano, de los materiales, equipamiento e infraestructura, por lo que resulta indispensable que el establecimiento de salud conozca las necesidades de los usuarios para satisfacerlos (93). La calidad y calidez en la atención debe ser parte de la cultura institucional y debe ser asumida por todo el personal sanitario con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos y sobre todo obtener el reconocimiento de los usuarios del servicio (94). En este contexto lograr la construcción y transformación de un sistema de salud equitativo con procesos permanente de la mejora de la calidad en las prestaciones sanitarias adquiere un papel relevante y central (95).

Respecto a los resultados obtenidos se concluyó que más de la mitad de los usuarios recibieron calidad de atención media, un porcentaje significativo calidad de atención alta y un mínimo porcentaje calidad de atención baja, lo que implica que el

Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón cumple parcialmente con las expectativas del usuario de consulta externa, esta situación está relacionada a la escasa disponibilidad en la obtención de citas pues la demanda ha sobrepasado la oferta, los recursos humanos son insuficientes agotándose las consultas en los primeros días del mes; así mismo la demora de atención en las ventanillas de admisión se agudiza en la primera semana por el ingreso al sistema LOLIMSA de todas las atenciones programadas para el mes.

El equipamiento también es una debilidad de la institución, por su nivel referencial es necesario que cuente con equipos de última tecnología como un tomógrafo, resonador magnético, ecocardiógrafo, rayos X de última generación, máquina de hemodiálisis y otros equipos menores propios de cada especialidad. Un elemento importante también es el personal capacitado lo que contribuiría en mejorar los procesos de la atención, la oficina de Recursos Humanos en coordinación con los jefes de departamentos programan anualmente reuniones de capacitación; sin embargo casi siempre se desarrollan en horarios de trabajo lo que hace escasa la participación de los trabajadores. En cuanto a la empatía entre el usuario externo y el personal de salud especialmente técnico y profesional no médico es muy limitada y/o escasa por la multiplicidad de actividades que debe desarrollar, lo que genera malestar e insatisfacción.

Otros problemas que también afectan la calidad de atención es la demora del registro en caja, el funcionamiento de dos ventanillas en farmacia donde también se atiende a los usuarios de hospitalización y emergencia siendo la congestión básicamente en el turno de la mañana, también los retrasos del personal de archivo en la entrega de las historias clínicas a los consultorios por pérdida o duplicidad de las

mismas, otro nudo crítico está relacionado a la escasa disponibilidad de citas en el servicio de radiología, específicamente en ecografías, por lo tanto afectan profundamente la calidad del servicio prestado. Es importante que los directivos tomen en cuenta esta situación para introducir cambios a corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de no afectar el prestigio y la credibilidad que ha obtenido el hospital a lo largo de su vida institucional.

Esta situación no es exclusiva de este hospital, la característica del sistema sanitario y las políticas públicas no facilitan un cambio estructural que se evidencie en la mejora de las prestaciones en salud. Sin embargo, pese a esta problemática también hay avances en el proceso de mejora continua de la calidad pues un grupo representativo de pacientes manifiesta haber recibido una alta calidad de atención.

En la tabla 2

Satisfacción del usuario externo. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote, 2019, se encontró que el 55,6 % de usuarios de consulta externa estuvo satisfecho con la atención recibida, frente al 44,4% no satisfecho.

Los resultados obtenidos son similares a lo encontrado por Guevara G, (96). En el Hospital Cayetano Heredia donde el 51,8% de los usuarios estuvo satisfecho con la atención, también Chacón J, (97). Reportó que en el Hospital Marino Molina de Essalud el 51,8% manifestó su satisfacción por la atención recibida. Mamani R, (98). En el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón observó que el 51,1% de los usuarios de la consulta externa manifestó su satisfacción por el servicio recibido.

Sin embargo difiere de lo reportado por Arévalo M, (99). En el Hospital Sergio Bernales cuyos resultados evidenciaron que el 79,0 % de los usuarios externos

estuvieron insatisfechos por la atención recibida. Cano K, Romero Y, (100). En el Hospital San Javier de Bellavista evidenciaron que el 59,4% de usuarios manifestaron su insatisfacción del servicio recibido. Bustamante L y col, (101). En el Hospital José Soto observaron que el 66,3% de usuarios estuvieron insatisfechos por la prestación recibida. Palomino D, (102). En el Hospital de Virú encontró que el 70,4% de usuarios de la consulta calificó en rango bajo la satisfacción respecto a la consulta ofertada. Así mismo Díaz J, (103). En el Policlínico Policial de San Borja reportó que el 43% de usuarios presentaron insatisfacción, finalmente Postigo J, (104). En el Hospital Docente Belén de Lambayeque observó que el 94,2% de los usuarios de la consulta externa de pediatría estuvieron satisfechos.

La satisfacción de los usuarios respecto a la atención en salud se ha transformado en un concepto importante de definir, constituye una dimensión subjetiva relevante del proceso de la calidad de atención. Está relacionada a los juicios de valor del usuario respecto a las experiencias vividas durante la prestación de salud y se asocia a los tiempos de espera, al proceso de la atención y al estado de salud. La percepción que tienen los usuarios respecto al bienestar y al trato ofrecido por el personal de salud profesional y técnico, es uno de los aspectos de mayor valoración en la satisfacción y que está vinculado directamente con la gestión de la organización (105).

Los establecimientos de salud a través de los programas de gestión de la calidad conocen con amplitud el grado de insatisfacción de los usuarios que acuden a sus instituciones para solicitar los servicios de atención, los reclamos por diversas situaciones que afectan la interacción de este proceso se incrementan cada día. A pesar que los equipos de gestión establecen estrategias que permitan solucionar los

problemas, estas solo se dan a corto plazo, siendo necesario plantear acciones de mediano y largo plazo (106).

Si bien es cierto que en los resultados obtenidos más de la mitad de los usuarios externos están satisfechos y porcentaje significativo no satisfechos, esto implica que la atención brindada en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón cubre parcialmente las expectativas de los mismos.

El usuario satisfecho reconoce las mejoras en la prestación del servicio que ha impulsado la institución, sobre todo en la comunicación respecto a los procedimientos administrativos de la atención, además del monitoreo permanente para identificar nudos crítico y plantear propuestas de cambio en admisión, archivo, caja y farmacia contribuyeron a una atención oportuna; así mismo el compromiso del profesional médico en la entrega de tickets adicionales en las diversas especialidades ayudó a disminuir la demanda rechazada, otro aspecto importante es la tendencia a brindar el servicio con calidez, cualidad que es altamente valorada.

Los usuarios de los servicios de salud esperan una oferta de atención basada en la calidad, sin embargo existen diversos factores que limitan al prestador de salud garantizar una atención óptima y están relacionados al déficit de recursos humanos, materiales y de infraestructura lo que se va evidenciar en insatisfacción del paciente.

Para lograr incrementar la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es necesario sustentar y solicitar la ampliación del techo presupuestal para la convocatoria de personal profesional y técnico, lo que permitiría un incremento de los recursos humanos necesarios y por ende la ampliación de especialidades y del horario de atención, respecto a las citas se debería programar fechas determinadas para evitar la congestión usuarios.

En caja se debe reaperturar una tercera ventanilla; así mismo descentralizar el expendio de medicamentos para los pacientes de hospitalización en un ambiente diferenciado, en cuanto al servicio de radiología contratar dos médicos radiólogos y extender el horario de atención, finalmente priorizar la aprobación del Plan de implementación de la historia clínica electrónica. Otro aspecto importante se relaciona a la práctica de la política de buen trato al usuario, para lo cual es necesario involucrar a los prestadores orientando sus acciones hacía un servicio con calidez.

El equipo técnico de gestión de la calidad del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón está conformado por técnicos administrativos y profesionales que generalmente realizan trabajo asistencial, dedicándole algunas horas de la semana a esta importante labor, constituyéndose en una debilidad para la institución; así mismo el involucramiento de los jefes de departamentos, oficinas, y servicios es muy limitado, lo que repercute en la demora para la toma de decisiones en la solución de problemas, acuerdos y compromisos que contribuyan a mejorar la calidad de atención y en consecuencia una mayor satisfacción del usuario externo.

El funcionamiento de una oficina de la Superintendencia Nacional de Salud está contribuyendo en el empoderamiento de los derechos del usuario externo, actuando como un nexo entre este y la Institución Prestadora de Salud, siendo una fortaleza para la identificación de las necesidades del usuario en forma personalizada y lo más interesante es la solución inmediata del reclamo.

Las intervenciones de mejora de la atención es un proceso continuo; sin embargo una solución integral depende de la decisión política de las autoridades sanitarias tanto institucionales, como regionales y nacionales.

La satisfacción del usuario externo se constituye en una prioridad esencial de los servicios de salud, para lo cual se debe alcanzar niveles de excelencia para prestar servicios eficientes y de alto rendimiento.

En la tabla 3

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote, 2019. El 78,6% de usuarios satisfechos recibió atención de calidad alto, el 45% de los pacientes refirió haber recibido atención de calidad media. En seguida se aprecia que de los usuario no satisfechos el 100% recibió atención de calidad mala frente al 55,6% percibieron atención de calidad media. Por lo que se puede determinar que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo existe una relación estadísticamente significativa

Los resultados obtenidos son similares al estudio desarrollado por León A, (38). Quien reportó que el 76,8% de los usuarios que manifestaron estar satisfechos recibieron atención médica en los niveles de calidad bueno y excelente, sin embargo difiere de lo encontrado por Palacios M, (40). Cuyos hallazgos evidenciaron que el nivel de satisfacción del usuario externo relacionado a la calidad de atención, el 43,8% estuvieron satisfechos. Milla S, (107). Observó que el 87,2% de los usuarios satisfechos recibió buena calidad de atención, el 53,6% estuvo poco satisfecho calificando la calidad de atención como regular y el 60,0 % de los insatisfechos percibió la calidad de atención como mala.

La satisfacción es un indicador de la calidad de la atención, por lo tanto el usuario evaluará el servicio recibido teniendo como base la mejora en su estado de salud, asumiendo un rol muy activo y considerándose parte de la planificación,

confirmando la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario. Es necesario tener en cuenta el componente técnico, las relaciones interpersonales y los servicios ofrecidos, en consecuencia la satisfacción de los usuarios jugaría un rol muy importante en la evaluación de la calidad de atención (108). Para ello se debe implementar procesos de reacomodación, adaptación y aplicación de estrategias que favorezcan el mejoramiento de la atención, siendo sumamente importante evaluar al talento humano, pues los objetivos estratégicos se lograrán en la medida que se evidencie un óptimo desempeño del personal (93).

Los resultados encontrados en el presente estudio de investigación indican que paulatinamente se está mejorando la prestación de servicios de salud en la consulta externa y es reconocido por un grupo significativo de usuarios, los reportes semestrales de las encuestas aplicadas por la Oficina de Gestión de la Calidad permiten tomar algunas decisiones sin llegar a una solución integral. A mejor calidad de atención, la satisfacción será mayor en el usuario externo, lo cual se constituye en un desafío para el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón que tendrá la difícil tarea de identificar de forma focalizada las necesidades individuales y grupales tanto de los usuarios internos como externos para elaborar planes y proyectos de mejora continua de la calidad, tomando como referencia los datos estadísticos del perfil epidemiológico, los resultados de las encuestas semestrales de la oficina de gestión de la calidad, información de Susalud, del buzón de sugerencias y del libro de reclamos.

Es meritorio resaltar que se está avanzando en este proceso para mejorar las expectativas del usuario externo, lo que a su vez permitirá evaluar el plan estratégico de institucional y lo más importante ir incrementando la satisfacción del usuario, que es el sujeto de atención más importante de este proceso.

En la tabla 4

Relación entre las dimensiones de la calidad con los afectos positivos de la satisfacción del usuario externo. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote, 2019. Las dimensiones fiabilidad (0,521), seguridad (0,548) y empatía (0,429) tienen correlación positiva moderada, en consecuencia hay un enlace directo con la satisfacción del usuario externo, respecto a las dimensiones capacidad de respuesta (0,355) y aspectos tangibles (0,338) el resultado es una correlación positiva baja, lo que implica que a mayor nivel de calidad, esta genera afectos positivos en la satisfacción del usuario externo. Se determinó que al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos positivos se encontró una relación estadísticamente significativa.

En la búsqueda de fuentes bibliográficas no se encontró tesis que utilizaran la correlación entre las dimensiones de la calidad con los afectos positivos. En la investigación desarrollada por Lostaunau J, (76). Reportó correlación entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción en general, no separó los afectos positivos y los negativos; sin embargo se tomará como referente en este análisis.

En la relación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.580, la correlación entre satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención fue de 0.541, la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención fue de 0.533, resultados similares a los obtenidos en la presente investigación. En la relación a la satisfacción del usuario externo y las dimensiones capacidad de respuesta y elementos tangibles los coeficientes de Rho de Spearman fueron 0.622 y 0.445 respectivamente, por lo que

difiere con lo encontrado en esta investigación cuya correlación en estas dos dimensiones es positiva baja (76).

La escala de afecto positivo y negativo es utilizada para evaluar la afectividad de una persona hacía un determinado servicio, siendo el afecto positivo el resultado de una experiencia satisfactoria y emocional e incluye estados de ánimo y emociones de contenido subjetivo agradable como alegría, interés, gozo, altos niveles de energía, sentimientos de dominio, logro y otros (109, 110). Cuando un usuario se siente satisfecho de la atención recibida experimenta este tipo de afectos sintiendo, confianza, seguridad y fidelización hacia el establecimiento de salud.

Los usuarios externos que acudieron a la consulta en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en su mayoría experimentaron afectos positivos en todas las dimensiones de la calidad de atención porque tuvieron experiencias positivas y percibieron que el servicio recibido fue de calidad. En la dimensión fiabilidad se ha implementado un pequeño cubículo para brindar información al usuario externo, sobre el flujograma a seguir para la atención asignándose a un personal administrativo, la atención en los consultorios generalmente inicia a la hora programada y de acuerdo al orden de llegada. Respecto a las historias clínicas se llevan a los consultorios de forma paulatina tanto de los usuarios citados y de la demanda diaria adicional.

A pesar de las deficiencias que presenta todo el sistema de salud de nuestro país se hacen los esfuerzos necesarios para poder brindar servicios de calidad, al analizar la dimensión capacidad de respuesta se observó que generalmente en la segunda semana del mes la afluencia de usuarios externos es más ordenada en el área de admisión; así mismo el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es sede docente y las practicas del internado en los servicios de farmacia, laboratorio y radiología

contribuyen a dinamizar las atenciones. Respecto a las dimensiones seguridad y empatía los usuarios externos consideraron que el profesional médico que los atendió fue cortés, amable y contribuyó en la solución de su problema de salud, lo que generó en ellos confianza, también su experiencia con el personal en general fue de respeto mutuo y de entender y compartir sentimientos.

Finalmente en la dimensión elementos tangibles cuenta generalmente con los equipos básicos necesarios por especialidad y los materiales e insumos están disponibles, pues hay una programación mensual que responde a las necesidades de la consulta externa y son abastecidos por farmacia, central de esterilización y almacén. Todos los ambientes de consultorios externos se encuentran limpios y ordenados previo a la atención, lo que genera seguridad y bienestar en el usuario.

La calidad y satisfacción están estrechamente relacionadas y constituyen el nexo más importante en la valoración de un servicio de salud por el usuario, sobre todo si ha colmado sus expectativas generando afectos positivos hacia la prestación recibida y por ende a la institución sanitaria.

En la tabla 5

Relación entre las dimensiones de la calidad con los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote, 2019. Las dimensiones empatía (0,553) fiabilidad (0,479) y seguridad (0,486) presentan correlación positiva moderada, capacidad de respuesta (0,328) correlación positiva baja y aspectos tangibles (0,188) presentó una correlación positiva muy baja. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos negativos se encontró una relación estadísticamente significativa en las dimensiones

fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; sin embargo en la dimensión aspectos tangibles no existe relación estadísticamente significativa.

Respecto a las fuentes bibliográficas la situación es igual a la mencionada en la tabla anterior, no se encontraron investigaciones que utilizaran la correlación entre las dimensiones de la calidad con los afectos negativos.

Los afectos negativos representan la dimensión de emocionalidad displacentera e incluye emociones y estados de ánimo con contenido subjetivo desagradable por la experiencia vivida y genera tristeza, ansiedad, nerviosismo, preocupación, desinterés, culpa y vergüenza (109, 110).

Los hallazgos encontrados revelan que los usuarios atendidos por consulta externa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón experimentaron afectos negativos de diversa intensidad. En el caso de la dimensión de la calidad empatía, implica que el usuario externo valora el trato cálido del personal en general y en especial la atención que brinda el profesional médico en la solución de su enfermedad sintiéndose insatisfecho cuando la calidad de atención no es la esperada, en algunas situaciones no entendió la explicación del profesional, tampoco mostró interés en su problema de salud. En la dimensión seguridad siente que no se respetó su privacidad, o el examen físico fue percibido como incompleto, no se respondió adecuadamente a sus inquietudes sobre su problema de salud, rompiendo el equilibrio de una buena relación entre el usuario y el prestador del servicio.

En la dimensión fiabilidad el usuario externo expresa molestias porque no siempre encuentra personal disponible que le explique cuáles son los trámites administrativos que debe realizar para acceder a la atención, teniendo en cuenta que la infraestructura del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es bastante grande y no

todos las ventanillas u oficinas se encuentran juntas, aunado a ello que algunas especialidades como neumología y Ginecoobstetricia tienen otros requisitos para acceder a la consulta, respecto a los horarios de atención algunas especialidades donde solo se cuenta con un médico especialista la atención se realiza en un horario mayor al esperado, al priorizar el grado de dependencia del paciente pasa visita primero en hospitalización, otro problema también es la escasa disponibilidad de citas.

En la dimensiones capacidad de respuesta están inmersos varios servicios que forman parte del proceso de la atención y en consecuencia al no satisfacer la necesidad del usuario externo, este sentirá molestia y frustración por el tiempo de espera prolongado en el área de admisión, de igual manera en el servicio de laboratorio, farmacia y consultorio de ecografías, considerados elementos básicos que deben contribuir oportunamente a un adecuado diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud.

Respecto a los resultados en la dimensión aspectos tangibles los cuales en esta investigación no están relacionados a la calidad de atención y por lo tanto no generan afectos negativos; sin embargo puede asociarse a la regularidad en la limpieza de los ambientes, se cuenta con personal disponible para los turnos de mañana y tarde. En cuanto al equipamiento hay disponibilidad de equipos básicos para su nivel de atención y está en proceso de implementación con equipos de tecnología que no se encuentran en otros hospitales del Ministerio de Salud de la región Ancash, finalmente la infraestructura de la consulta externa corresponde al nivel II-2.

Es sumamente importante tener en cuenta la relación entre las dimensiones de la calidad con los afectos negativos de la satisfacción del usuario externo porque va a contribuir en la identificación de la problemática institucional para tomar decisiones

concretas y oportunas que beneficien al elemento más importante de este proceso y sobre todo mejorar las condiciones en que se ofertan los servicios de salud.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La presente investigación sobre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019, concluyó en lo siguiente:

1. Más de la mitad de los usuarios recibieron calidad de atención media, un porcentaje significativo calidad de atención alta y un mínimo porcentaje calidad de atención baja.
2. Más de la mitad de los usuarios externos están satisfechos y un porcentaje significativo no satisfechos
3. Entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo existe una relación estadísticamente significativa
4. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos positivos se encontró una relación estadísticamente significativa.
5. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos negativos se encontró una relación estadísticamente significativa en las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta; sin embargo en la dimensión aspectos tangibles no existe relación estadísticamente significativa.

La calidad de atención se constituye en el pilar fundamental del crecimiento y prestigio de una institución de salud que tiene como finalidad lograr la satisfacción del usuario externo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. Elaborar proyectos y planes en la mejora continua de la calidad que considere propuestas específicas a corto, mediano y largo plazo. Se sugiere lo siguiente:
 - Ampliación del techo presupuestal de las fuentes de Recursos Ordinarios, Donaciones y transferencias.
 - Selección e incorporación de personal profesional, técnico y de servicios generales de acuerdo a la necesidad identificada.
 - Priorizar el plan de equipamiento, mantenimiento y reposición de equipos.
 - Actualización y seguimiento del plan de mantenimiento y ampliación de la infraestructura hospitalaria.
 - Implementar un sistema de citas presenciales con horarios determinados y no presenciales vía telefónica y redes sociales.
 - Reordenar e incorporar nuevas ventanillas de atención en admisión caja y farmacia con sus respectivos recursos humanos.
 - Priorizar la implementación de las historias clínicas electrónicas.
 - Extender la atención de las especialidades con mayor demanda al turno tarde.
 - Incorporar la política de buen trato al usuario como un eje transversal en la atención.
2. Designar a tiempo completo al equipo técnico de gestión de la calidad

3. Fortalecer los equipos de supervisión y monitoreo permanente de los procesos de gestión de la calidad.
4. El equipo de gestión de la calidad debe difundir y compartir la evaluación trimestral con los jefes de departamentos, servicios, oficinas y coordinadores de programas presupuestales y estos a su vez desarrollar un efecto multiplicador a los trabajadores de sus respectivas áreas, con la finalidad de lograr el involucramiento total de los trabajadores del hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Conexionesan. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. Lima Perú: Universidad ESAN; Mayo 2016 [Consultado 4 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
2. Cabaña M. Geografía de la satisfacción en la atención en hospitales generales de los servicios de salud del estado de Guerrero, México. [Tesis doctoral]. México; 2016. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5889>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Ginebra 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [Internet]. 2018 [Consultado 8 Ago 2021] ; 40(4): 1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es.
5. Álvarez L. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. [Tesis de Maestría]. Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15018/1/T-UCSG-POS-MGSS-249.pdf>

6. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria durante la pandemia COVID – 19. Rev Med Panacea [Internet] 2020 [Consultado 26 Oct 2021]; 9(3): 165-170. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
7. Cañón A, Rubio D. Importancia del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el período 2010-2016. [Internet]. Bogotá: Fundación universitaria de ciencias de la salud; 2018 [Consultado 6 Oct 2021]. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Mercedes Ovejero B, Velázquez Gil M. La predisposición al afecto positivo y su relación con el bienestar: un estudio ex post facto prospectivo en población española. Revista Mexicana de Investigación en Psicología RMIP [Internet]. 2017. [Consultado 3 Set 2021]; 9 (1). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2017/mip171b.pdf>
9. Pinedo R, Arroyo M, Caballero C. Afectividad positiva y negativa en el futuro docente: Relaciones con su rendimiento académico, salud mental y satisfacción con la vida. Contextos Educativos. Revista de Educación. [Internet] 2017 [Consultado 28 Nov 2021]; 0(20): 11-26. Disponible en: <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/2996>
10. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. Rev RECIEN [Internet]. 2020. [Consultado 1

- Set 2021]; 9 (1). Disponible en:
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
11. Farías P, Tapia M, Tifner S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Rev Elec Psic Izt [Internet] 2019 [Consultado 22 Set 2021]; 22(3): 2489-2516. Disponible en: <https://n9.cl/3dmlr>
12. Morales L, García J. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Revista de Salud Pública [Internet] 2019 [Consultado 27 Set 2021]; 21(1): 128-134. Disponible en:
<https://scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/es/#>
13. Cobo E, Estepa K, Herrera C, Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora de servicios de salud. Revista Investig Salud Univ Boyacá [Internet] 2018 [Consultado 28 Oct 2021]; 5(2): 277-294. Disponible en:
https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/issue/view/36/ISUB_V5N2
14. Olivares C. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital III Goyeneche – 2018. [Tesis de Doctorado]. Arequipa Perú; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8624/MDDolmoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú. med. exp. salud pública [Internet].

- 2019 [Consultado 8 Ago 2021]; 36(2): 304-311. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020&lng=es.
16. Mejía C, Miranda R, Contreras P, Huapaya O. Herramientas para mejorar la satisfacción del usuario a partir de un estudio situacional peruano. En: Lazo Gonzáles O, Santivañez Pimentel A, editores. Atención de Salud con Calidad [Internet]. Lima: Colegio Médico del Perú; 2018. p. 81-82. Disponible en:
<http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
17. Murillo J, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O, Del Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An. Fac. med. [Internet] 2019.[Consultado 13 Oct 2021] ; 80(3): 288-297. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003&lng=es
18. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú medicina Exp salud pública [Internet]. 2019 [Consultado 3 Set 2021]; 36 (4): 620-628. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es.
19. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis de Maestría]. Lima; 2018. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez_SAC.PDF?sequence=1&isAllowed=y

20. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo [Internet] 2020 [Consultado 28 Set 2021]; 23(2): 1-6. Disponible en: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
21. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum.[Internet]. 2020 [Consultado 27 Set 2021]; 20(3):397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
22. Ubaldo A. Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. RGGP [Internet]. 2019 [Consultado 30 Set 2021];6(2):43- 57. Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124>
23. Montañez V. Propuesta para mejorar la calidad del servicio de salud del Hospital San Juan de Dios – Caraz, 2018. [Tesis de Doctorado]. Trujillo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38509>
24. Rodríguez L. Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos, Hospital La Caleta, Chimbote 2017. [Tesis de Maestría]. Santa. Nuevo

Chimbote; 2019. Disponible en:

<http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3369>

25. Ventura Z. Relación entre la intervención social y la satisfacción del usuario adulto mayor en consultorios externos, Hospital La Caleta, Chimbote 2017. [Internet]. [Tesis de Maestría]. 2017. Perú. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12067/ventura_1_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Oficina de Gestión de la Calidad. Nuevo Chimbote: Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón; 2018.
27. Ros A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. [tesis de Doctorado]. Murcia; 2016. Disponible en: <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=ZUGYT73qDIQ%3D>
28. Marín A. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto. [Tesis de Licenciatura]. Loreto; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/180/MARIN-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Mero L, Zambrano M, Bravo M (28). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Espacios [Internet]. 2021 [Consultado 14 Oct 2021]; 42(2). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

30. Murrieta, L. Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General IEES de Los Ceibos.[Tesis de Maestría]. Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13946/1/T-UCSG-POS-MGSS-214.pdf>
31. Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. [Tesis de Maestría]. Managua; 2017. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007602>
32. Yanori C. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica Nuestra Señora Del Carmen, Francisco Morazan, Honduras, Febrero 2019. [Tesis de Maestría].Managua; 2019.Disponible en: <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM13657>
33. García P, González I, González M, Colombo M, Rojas S, Pared L. et al. Factores predictores de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce-Néstor Kirchner. Rev. argent. salud pública [Internet]. 2021 [Citado 1 Oct 2021]; 13(1): 161-170. Disponible en: <https://rasp.msal.gov.ar/index.php/rasp/article/view/670>
34. Carhuancho I, Nolzco F, Guerrero M, Silva D. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2021 [Consultado 6 Oct 2021]; 26(5): 693-707. Disponible

en:

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472/39158>

35. Custodio J, Rojas C, Hernández L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Es salud - Ica en febrero-marzo del 2017. Rev méd panacea [Internet]. 2017 [Consultado 9 Ago 2021]; 6 (3). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>
36. Mayuri R. Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica Salud, Junio 2018. [Tesis de Maestría]. Ica; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Montalvo M, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas peruanas [Internet]. 2020. [Consultado 6 Oct 2021]. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
38. León A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. [Tesis de Maestría]. Chiclayo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7593/BC-TES-TMP-315%20LEON%20NAMUCHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Siadén Q. Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. [Tesis de Maestría]. Lima; 2016. Disponible en:

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

40. Palacios M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016. [Tesis de Maestría]. Huánuco; 2017. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3028751>
41. Rocha G, Zaira D, Atúncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas de Chincha, 2017. Chincha; 2017. Disponible en: https://autonmadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf
42. Moreno W. Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. [Tesis de Maestría]. Chiclayo Perú; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49841/Moreno_DWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Benites A. Factores sociales y calidad de atención en el área de consultorio externo de hospitales públicos de Chimbote, 2019. [Tesis de Maestría]. Chimbote; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39838/Benites_BAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Chingo A. La relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019. [Tesis de

- Maestría]. Chimbote; 2019. Disponible en:
http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:RVWGoNDJ_1AJ:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5
45. Rodríguez L. Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos, Hospital La Caleta, Chimbote, 2019. [Tesis de Maestría]. Chimbote; 2019. Disponible en:
<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3369/49104.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Aliaga Y, Paz G. Calidad de servicio y Nivel de satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019. [Tesis de Licenciatura]. Chimbote; 2019. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37583/Aliaga_S_YBM-Paz_OGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
47. Shiguay J. Gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un Hospital. [Tesis Profesional]. Chimbote; 2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28514/Shiguay_RJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
48. Chacón J, Rugel S. Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. Espacios [Internet] 2018 [Consultado 7 Oct 2021]; 39(50): 14-23. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision

49. Llamo J. Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06. Grado Académico de Maestro. Lima-Perú 2018. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/oxkjd>
50. Cáceres A. Aplicación de la mejora continua y su efecto en la productividad de los procesos de almacén de una empresa comercializadora de productos electrónicos en Lima metropolitana. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2017. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1436/AIC%C3%81CERESG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
51. Montano J. Kaoru Ishikawa: biografía, principios de la calidad, aportes [Internet]. 2020 [Consultado 13 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/kaoru-ishikawa/>
52. Toala G. Impacto de la gestión de la calidad universitaria sobre la formación del profesional en administración en la educación superior pública en el contexto manabita, Ecuador. [Tesis de Doctorado]. Lima Perú; 2017. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6789/Toala_tg.pdf?sequence=5
53. García A. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos [Internet] 2016 [Consultado 2021 Oct 8]; 18(3): 381-398). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
54. Suarez E. Análisis estructural del modelo EFQM de excelencia: El papel mediador de la gestión por procesos y la planificación estratégica. [Tesis de

- Doctorado]. Sevilla; 2017. Disponible en: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64405/Tesis%20Doctoral.pdf?sequence=1>
55. Corona R. Análisis especialista seis sigma y cultura organizacional en la relación con la estrategia seis sigma y la competitividad. [Tesis de Doctorado]. Ciudad Juárez, Chihuahua, México; 2017. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:b8Krav5DjiMJ:erecursos.uacj.mx/handle/20.500.11961/3601+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
56. Alvarado J, Alvarado I, Masías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Polo del Conocimiento [Internet] 2018 [Consultado 9 Oct 2021]; 3(11): 210-234. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>
57. Herrero S. La farmacología del cuidado: Una aproximación deductiva cuidadológica desde el paradigma de la salud y el modelo de Avedis Donabedian. Scielo [Internet] 2019 [Consultado 9 Oct 2021]; 13(4): 1348. Disponible en: <https://n9.cl/cc4ku>
58. Cruz A, Orduña M, Álvarez J. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. Innovaciones de Negocios [Internet] 2018 [Consultado 9 Oct 2021]; 15(30): 259-278. Disponible en: <file:///C:/Users/USERS/Downloads/mjaraiza18,+15.30+A7+Evolucion+del+concepto+de+calidad+y+modelos+de+medicion+de+calidad+en+el+servicio.pdf>

59. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
60. Sánchez Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. INFODIR [Internet] 2019 [Consultado 14 Oct 2021]; 30(0). Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
61. Castañeda E, Yepes W. La gestión de la calidad y la gestión del conocimiento: Relaciones, estrategias y aportes para un enfoque integrador, Medellín 2020. [Tesis de Maestría]. Medellín; 2020. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17592/Estefania_Casta%C3%B1eda_Walter_Yepes_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
62. López E, Cabrera Y, López E, Puerto A. Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. Medisur. [Internet]. 2018 [Citado 8 Oct 2021]; 16(3): 437-463. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000300012&lng=es.
63. Padilla N. Satisfacción de usuarios de servicios sanitarios: El constructo psicológico. Revista De Salud Pública [Internet]. 2019 [Citado 11 Oct 2021]; 23(3): 49–55. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/24470>

64. Mili S. La satisfacción del consumidor de café de comercio justo a partir del valor percibido y su contribución en la lealtad del cliente. [Tesis de Doctorado]. España; 2017. Universidad de Vigo. Disponible en: http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/790/La_satisfacci%c3%b3n_del_consumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
65. Quico J. Sistema de gestión de calidad y satisfacción del asegurado en el centro de llamadas Essalud en línea del Hospital III “Daniel Alcides Carrión” de la Red Asistencial Tacna, 2016. [Tesis de Maestría]. Tacna Perú; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/612/Quico-Espinoza-Juan-Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
66. Haro F, Córdova N, Chong T. Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. INNOVA Research Journal, [Internet] 2016 [Consultado 28 Ago 2021]; Vol. 1, No.10: pp. 145-155. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64>
67. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial [Internet]. 2019. [Citada 12 Oct 2021]; 13(2): 1-15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
68. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>

69. Bocangel B. Evaluación de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente Post. Operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en el servicio de unidad de recuperación post anestesia del Hospital Regional del Cusco. [Tesis de Maestría]. Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33839/bocangel_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
70. Aguilar C. Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019. [Tesis de Maestría]. Lima; 2019. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648822/AguilarG_C.pdf?sequence=3&isAllowed=y
71. Quispe M, Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo [Internet]. 2016 [Consultado 29 Ago 2021]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
72. Pablos M. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de la Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. [Tesis de Doctorado]. España; 2016. Universidad de Extremadura España. Disponible en: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
73. Molina N. Evaluación de la calidad de servicio de centros deportivos privados. Influencia de la gestión en el bienestar de los usuarios. [Tesis de Doctorado]. España; 2016. Disponible en:

<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/56266/Tesis%20Nuria%20Molina%20Garc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

74. Aliaga R. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. [Tesis de Doctorado]. Lima Perú; 2019. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_9215a36cee616d4146343713d890520d
75. Otero S, Camargo M. Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. [Tesis de Especialidad]. Bucaramanga; 2019. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4394/1/An%C3%A1lisis%20de%20los%20instrumentos%20utilizados%20para%20evaluar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20frente%20a%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>
76. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de usuarios externos referidos en un Hospital de asociación público privada. 2016-2017. [Tesis de Maestría]. Lima; 2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
77. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Internet]. México: Edit. Me Graw-Hill Education; 2018 [Consultado 10 Oct 2021]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d e_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

78. Domínguez J. Manual de Metodología de la Investigación Científica [Internet].
Chimbote Perú; Imprenta Editora Gráfica Real SAC; 2019 [Consultado 31 Ago
2021]. Disponible en:
[https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/manual de metodologia de investigaci%C3%B3n cient%C3%ADfica mimi.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/manual%20de%20metodologia%20de%20investigacion%20cientifica%20mimi.pdf)
79. Santabárbara J. Cálculo del tamaño de la muestra necesario para estimar el
coeficiente de correlación de Pearson mediante sintaxis en SPSS. REIRE
Revista d’Innovació i Recerca en Educaió [Internet] 2021 [Consultado 26 Ago
2021]; 14(1): 1-7. Disponible en:
<https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/32565>
80. La Madrid L. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en
consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la
encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo 2017. [Tesis de Maestría].
Lambayeque Perú; 2019. Disponible en:
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5767/BC-
TES-3527%20LAMADRID%20BENITEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5767/BC-
TES-3527%20LAMADRID%20BENITEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
81. Frías D. Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento
de medida [Internet]. España: Universidad de Valencia; 2021 [Consultado 15
Oct 2021]. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
82. Del Castillo D, Rodríguez T. La ética de la investigación científica y su
inclusión en las ciencias de la salud. Acta Méd Centro [Internet]. 2018
[Consultado 30 Set 2021]; 12(2): 1-14. Disponible
en: <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880>

83. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Código de Ética para Investigación. Versión 004. [Internet] 2020. [Consultado 22 Set 2021]. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
84. Álvarez P. Ética e investigación. Boletín virtual. [Internet] 2018 [Consultado 22 Set 2021]; 7(2). Disponible en: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434/430>
85. Universidad Católica de Trujillo. Código de Ética de la investigación científica [Internet]. Trujillo: UCT; Febrero 2021 [Consultado 29 Set 2021]. Disponible en: https://www.uct.edu.pe/images/transp/RES_014-2021_R_APROBAR_CODIGO_ETICA_INVESTIGACION_VERSION_10.pdf
86. Roque A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel - Ayacucho, 2018. [Tesis de Maestría]. Ayacucho Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29217/roque_ea.pdf?sequence=1&isAllowed=y
87. Moreno W. Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. [Tesis de Maestría]. Chiclayo Perú; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49841/Moreno_DWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

88. Gutiérrez Z. Estrés asistencial y calidad de atención de los médicos de consultorios externos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – ESSALUD. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2021. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7013/T010_42622296_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
89. Sauñe Z. Calidad de atención de salud desde la percepción de los pacientes de consultorios externos del Hospital “Enrique Germán Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2018”. [Tesis de Maestría]. Cerro De Pasco Perú; 2018. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1966/1/T026_28267451_M.pdf
90. Villanueva T. Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas – Lima 2019. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2020. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15925/Villanueva_at.pdf?sequence=1&isAllowed=y
91. Frías P, Lithgow L. Percepción de la calidad recibida en la atención al usuario en la consulta de cardiología del Hospital Salvador Bienvenido Gautier período mayo 2018 – mayo 2019. [Tesis de Doctorado]. Santo Domingo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/1758?show=full>
92. García A, Díaz J, Montiel A, González A, Vásquez E, Morales C. Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. Gac. Méd. Méx. [Internet]. 2020 [Citado 6 Nov 2021]; 156(1): 47-52.

Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132020000100047

93. Juárez A. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos del Hospital Regional de Policía – Chiclayo. [Tesis de Maestría]. Chiclayo Perú; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44867/Ju%c3%a1rez%20BAE_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
94. Vizcaíno J, Vizcaíno P, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario HS. [Internet]. 2018 [Citado 5 Nov 2021; 18(1). Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103>
95. Laurenza M. Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. Investigación y análisis de los resultados de una encuesta realizada en centros de atención primaria del ámbito público. [Internet]. Argentina. 2016 [Citado 7 Nov 2021]. Disponible en: http://www.sadamweb.com.ar/news/2016_05Mayo/Calidad_en_atencion_de_salud.pdf
96. Guevara G. Calidad del servicio según percepción del paciente en consultorio externo del Hospital Cayetano Heredia. Lima – 2018. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31454/Guevara_BGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

97. Chacón J. Calidad de servicios de salud en consultorio del adulto mayor en el Hospital Marino Molina – Essalud 2018. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23560/Chacon_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
98. Mamani R. La relación entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno – 2016. [Tesis de Maestría]. Puno Perú; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6230/EPG893-00893-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
99. Arévalo D. Análisis sociodemográfico de la satisfacción frente a la calidad del servicio en los consultorios de medicina del Hospital Sergio Bernales, Lima 2017. [Tesis de Maestría]. Lima Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70492/Ar%c3%a9valo_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
100. Cano K, Romero Y. Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del Hospital San Javier de Bellavista. [Tesis de Maestría]. Chiclayo Perú; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33674/Cano_BKM-Romero_CYR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
101. Bustamante L, Tenorio J, Ortiz N, Díaz D. Modelo de gestión para optimizar la satisfacción del usuario en consultorios externos de un nosocomio. Revista Ciencia Nor@ndina. [Internet]. 2020 [Citado 7 Nov 2021]; 3(2): 141-

146. Disponible en:
<http://www.unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/206/163>
102. Palomino D. Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año 2019. [Tesis de Maestría]. Trujillo Perú; 2020. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44543/Palomin_o_FDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
103. Díaz J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa Policlínico Policial San Borja, 2018. [Tesis de Maestría]. Huacho Perú; 2020. Disponible en:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14580/Tesis_65531.pdf?sequence=1&isAllowed=y
104. Postigo J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de Pediatría del Hospital provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017. [Tesis de Maestría]. Lambayeque Perú; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7589/bc-1365%20postigo%20cazorla.pdf?sequence=1&isallowed=y>
105. Benavides F. Evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo con relación a la calidad de atención en el Seguro Social Campesino de la Provincia del Oro. [Tesis de Maestría]. Guayaquil Ecuador; 2018. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10839/1/T-UCSG-POS-MGSS-131.pdf>

106. Dámaso B, Tucto J. Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco ESSALUD, 2017. Investigación Valdizana. [Internet]. 2018 [Citado 6 Nov 2021]; 12(2): 65-74. Disponible en:
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141/134>
107. Milla S. Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, período Abril-Mayo, 2021. [Tesis de Maestría]. Lima Perú: 2021. Disponible en.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4982/T061_42237948_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
108. Fernández B. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018. Tesis de [Maestría]. Arequipa Perú; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
109. García V. Estudio comparativo entre atención primaria y atención hospitalaria del nivel de Burnout según la variable de personalidad, ansiedad y depresión del personal sanitario. [Tesis de Doctorado]. Madrid España; 2017. Disponible en:
<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=GgWJQOr97PE%3D>
110. Clavijo M, Cantor L. Adaptación y validación de la Escala de la afectividad positiva y negativa (PANAS) al contexto colombiano, en una

muestra de madres solteras en la ciudad de Bogotá, Colombia [Internet].
Bogotá D.C: Fundación universitaria Los Libertadores; 2020 [Consultado 6
Nov 2021]. Disponible en:
[https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2912/Cantor_Li
na_Clavijo_Mar%c3%ada_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2912/Cantor_Lina_Clavijo_Mar%c3%ada_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO N° 1

DISEÑO DE MUESTRA SEGÚN NORMAN Y STREINER

$$n = \frac{(Z_{\alpha} + Z_{\beta}\sqrt{1 - r^2})^2 + 2}{r}$$

r

Donde:

$$r = 0.415$$

$$Z_{\alpha} = 1.96$$

$$Z_{\beta} = 1.645$$

$$N = 14,500$$

$$\mathbf{n = 71.4 = 72}$$

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención que recibe en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- *Edad.....*Sexo: Masculino () Femenino ()
 *Nivel de estudios: Analfabeto () Primaria () Secundaria ()
 Superior Técnico () Superior universitario ()
 *Tipo de seguro: SIS () SOAT () Ninguno () Otro ()

INSTRUCCIONES: Marcar las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de consulta externa, utilice la escala numérica del 1 al 7.		Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?					
5	¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, tomografía) fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

INSTRUCCIONES: Marcar las respuestas utilizando la escala numérica del 1 al 5.		Nada	Poco	Moderadamente	Bastante	Intensamente
Gracias por su participación.						
AFECTOS POSITIVOS		1	2	3	4	5
1	Siente interés por continuar con su tratamiento.					
2	Le produce entusiasmo atenderse con su médico.					
3	Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido.					
4	Siente orgullo de atenderse en este hospital usted y sus familiares.					
5	Se siente inspirado luego de la atención recibida.					
6	El personal que trabaja en el consultorio externo le estimula a mejorar su condición de salud.					
7	Está decidido a volver a atenderse en este hospital.					
8	Permanece atento(a) a las indicaciones impartidas por el personal de salud.					
9	Se siente más activo con el tratamiento recibido					
10	Está animado porque su salud ha mejorado					
AFECTOS NEGATIVOS		Nada	poco	Moderadamente	Bastante	Intensamente
		1	2	3	4	5
11	En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la consulta					
12	Se ha sentido tenso durante la atención recibida en la consulta					
13	El personal de salud le ocasionaron alguna molestia					
14	Siente temor al relacionarse con el personal de consulta externa					
15	Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la consulta					
16	Siente nerviosismo en la atención médica					
17	El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo					
18	Le asusta tener que regresar a la consulta					
19	El personal de consultorios externos lo hizo sentir culpable por alguna situación					
20	El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato					

ANEXO N° 4

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE TEST DE CALIDAD

CONFIABILIDAD ESCALA DE CALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	22

ANEXO N° 5

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE TEST DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

CONFIABILIDAD ESCALA DE SATISFACCION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.758	20

ANEXO N° 6

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:

ANDREA ROJAS TORREJÓN

INSTITUCIÓN DONDE LABORA ACTUALMENTE:

CENTRO DE SALUD YUCOSLOVIA

INSTRUCCIONES: Colocar una "X" dentro del recuadro de acuerdo a su evaluación.

(*) Mayor puntuación indica que está adecuadamente formulada.

CALIDAD DE ATENCION	PERTINENCIA			ADECUACIÓN (*)				
	¿La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es....?			¿Está adecuadamente formulada para los destinatarios a encuestar?				
	Esencial	Útil pero no esencial	No necesaria	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
P1. ¿El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X							X

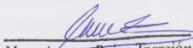
Comentario:										
P2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	X									X
Comentario:										
P3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X									X
Comentario:										
P4. ¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?	X									X
Comentario:										
P5. ¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X									X
Comentario:										
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA										
P6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud fue rápida?	X									X
Comentario:										
P7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X									X
Comentario:										
P8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, tomografía) fue rápida?	X									X
Comentario:										
P9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	X									X
Comentario:										

DIMENSION SEGURIDAD									
P10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X								X
Comentario:									
P11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X								X
Comentario:									
P12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X								X
Comentario:									
P13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X								X
Comentario:									
DIMENSION EMPATÍA									
P14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X								X
Comentario:									
P15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X								X
Comentario:									
P16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X								X
Comentario:									

P17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
P18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES											
P19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P20. ¿La consulta externa contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											

VALORACIÓN GLOBAL:					
¿El cuestionario está adecuadamente formulado para los destinatarios a encuestar?	1	2	3	4	5
					<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:	<i>El cuestionario según mi apreciación considero pertinente, adecuado y muy bien desarrollado.</i>				

Gracias por su colaboración


 Mag. Aarora Rojas Torrejón
 ENFERMERA
 C.E.P. 10259



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:

Olinda Herica Ganoza Alvitres

INSTITUCIÓN DONDE LABORA ACTUALMENTE:

Hospital Regional Eleazar Guzman Barron.

INSTRUCCIONES: Colocar una "X" dentro del recuadro de acuerdo a su evaluación.

(*) Mayor puntuación indica que está adecuadamente formulada.

CALIDAD DE ATENCIÓN	PERTINENCIA			ADECUACIÓN (*)				
	¿La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es....?			¿Está adecuadamente formulada para los destinatarios a encuestar?				
	Esencial	Útil pero no esencial	No necesaria	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
P1. ¿El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X							X

Comentario:										
P2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P4. ¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P5. ¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA										
P6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, tomografía) fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										

DIMENSION SEGURIDAD										
P10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X									X
Comentario:										
P11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X									X
Comentario:										
P12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X									X
Comentario:										
P13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X									X
Comentario:										
DIMENSION EMPATÍA										
P14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X									X
Comentario:										
P15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X									X
Comentario:										
P16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X									X
Comentario:										

P17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X																			X
P18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X																			X
Comentario:																				
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES																				
P19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X																			X
Comentario:																				
P20. ¿La consulta externa contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?	X																			X
Comentario:																				
P21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X																			X
Comentario:																				
P22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X																			X
Comentario:																				

VALORACIÓN GLOBAL:					
¿El cuestionario está adecuadamente formulado para los destinatarios a encuestar?	1	2	3	4	5
Comentario:	<p><i>La elaboración del cuestionario es adecuada y está dirigido a lograr sus objetivos.</i></p>				

Gracias por su colaboración

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 HERNÁNDEZ ANDRÉS
 HOSPITAL REGIONAL DE AREQUIPA
 "EL CAMINO AL SAN BARRO"
 Lic. T.S. O. [Firma]
 S.P. 4608
 ORD. EQUIVO GESTIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:

Freddy W. ROSQUENA POZORAPE

INSTITUCIÓN DONDE LABORA ACTUALMENTE:

HR-II-2. Eleazar Guzman Barrón

INSTRUCCIONES: Colocar una "X" dentro del recuadro de acuerdo a su evaluación.

(*) Mayor puntuación indica que está adecuadamente formulada.

CALIDAD DE ATENCIÓN	PERTINENCIA			ADECUACIÓN (*)				
	¿La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es....?			¿Está adecuadamente formulada para los destinatarios a encuestar?				
	Esencial	Útil pero no esencial	No necesaria	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
P1. ¿El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X					X		

Comentario: <i>USUD CONSIDERA OZ CONDICIONES • CLARO • ADECUADO ELLO SE PRESTA A CONFUSIÓN.</i>									
P2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	X								X
Comentario:									
P3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X								X
Comentario: <i>DEBE CONSIDERAR ORDEN DE LLEGADA SEGUN SU PROGRAMACIÓN.</i>									
P4. ¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?	X								X
Comentario:									
P5. ¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X								X
Comentario <i>HAY OZ CONDICIONES</i> (X) <i>DISPONIBILIDAD</i> (X) <i>FACILIDAD</i>									
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA									
P6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud fue rápida?	X								X
Comentario: <i>HAY OZ PUNTOS EN LA CAJA Y ADMISIONES EN CUATRO DE LOS CASOS (LIBRO.)</i>									
P7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X								X
Comentario:									
P8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, tomografía) fue rápida?	X								X
Comentario:									
P9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	X								X
Comentario:									

DIMENSION SEGURIDAD									
P10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X								X
Comentario:									
P11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X								X
Comentario:	CONSIDERE DIAGNÓSTICO + TRATAMIENTO; ES SUBJETIVO.								
P12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X								X
Comentario:									
P13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X								X
Comentario:									
DIMENSION EMPATÍA									
P14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X							X	
Comentario:	PARECE VARIOS CRITERIOS.								
P15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X								X
Comentario:									
P16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			X						X
Comentario:									

P17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		X									X
P18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?		X									X
Comentario:											
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES											
P19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X										X
Comentario:	CONSIDERAR LAS SEÑALES O SEÑALIZACIÓN.										
P20. ¿La consulta externa contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?	X										X
Comentario:	MEJORAR REDACCION.										
P21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		X					X				
Comentario:	ES RELATIVO Y PERCEPTIVO EN CADA RESULTADO.										
P22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X										X
Comentario:	HAY 02 CONDICIONES ES ATRIBUO.										

VALORACIÓN GLOBAL:					
¿El cuestionario está adecuadamente formulado para los destinatarios a encuestar?	1	2	3	4	5
			X		
Comentario:	DEBE SER MAS PRECISO CON ALGUNAS CONDICIONES QUE CONSIDERA Y NO DEBE HABER MAS DE UNA CONDICION.				

Gracias por su colaboración

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
 LIC. EDI. FREDDY W. MOSQUEIRA POEMAPE
 C.E.P. 16891

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:

Aureano Rojas Torreyón

INSTITUCIÓN DONDE LABORA ACTUALMENTE:

Centro Salud Yucosollo.

INSTRUCCIONES: Colocar una "X" dentro del recuadro de acuerdo a su evaluación.

(*) Mayor puntuación indica que está adecuadamente formulada.

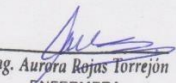
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	PERTINENCIA			ADECUACIÓN (*)				
	¿La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es....?			¿Está adecuadamente formulada para los destinatarios a encuestar?				
	Esencial	Útil pero no esencial	No necesaria	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN AFECTOS POSITIVOS								
P1. Siente interés por continuar con su tratamiento.	X							X

Comentario:										
P2. Le produce entusiasmo atenderse con su médico.	X									X
Comentario:										
P3. Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido.	X									X
Comentario:										
P4. Siente orgullo de atenderse en este hospital usted y sus familiares.	X									X
Comentario:										
P5. Se siente inspirado luego de la atención recibida.	X									X
Comentario:										
P6. El personal que trabaja en el consultorio externo le estimula a mejorar su condición de salud.	X									X
Comentario:										
P7. Está decidido a volver a atenderse en este hospital.	X									X
Comentario: <i>La decisión de volver a atenderse en depende su plena satisfacción</i>										
P8. Permanece atento(a) a las indicaciones impartidas por el personal de salud.	X									X
Comentario: <i>Concentrarse en las indicaciones del personal de salud por interés</i>										
P9. Se siente más activo con el tratamiento recibido	X									X
Comentario:										

P10. Está animado porque su salud ha mejorado	X											
Comentario:												
DIMENSIÓN AFECTOS NEGATIVOS												
P11. En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la consulta	X											X
Comentario:												
P12. Se ha sentido tenso durante la atención recibida en la consulta	X											X
Comentario:												
P13. El personal de salud le ocasionaron alguna molestia	X											X
Comentario:												
P14. Siente temor al relacionarse con el personal de consulta externa	X											X
Comentario:												
P15. Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la consulta	X											X
Comentario:												
P16. Siente nerviosismo en la atención médica	X											X
Comentario:												
P17. El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo	X											X
Comentario:												

P18. Le asusta tener que regresar a la consulta	X								X
Comentario:									
P19. El personal de consultorios externos lo hizo sentir culpable por alguna situación	X								X
Comentario:									
P20. El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato	X								X
Comentario:									

VALORACIÓN GLOBAL:					
¿El cuestionario está adecuadamente formulado para los destinatarios a encuestar?	1	2	3	4	5
					X
Comentario:	<i>Se encuentra con el cuestionario formulado en el aspecto de satisfacción, dos aspectos: la planeación y el otro aspecto en trámite que no se detalla.</i>				


 Mag. Aurora Rojas Torrejón
 ENFERMERA
 C.E.P 10259



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:

Olinda María Guzmán Alvarado

INSTITUCIÓN DONDE LABORA ACTUALMENTE:

Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

INSTRUCCIONES: Colocar una "X" dentro del recuadro de acuerdo a su evaluación.

(*) Mayor puntuación indica que está adecuadamente formulada.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	PERTINENCIA			ADECUACIÓN (*)				
	¿La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es....?			¿Está adecuadamente formulada para los destinatarios a encuestar?				
	Esencial	Útil pero no esencial	No necesaria	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN AFECTOS POSITIVOS								
P1. Siente interés por continuar con su tratamiento.	X							X

Comentario:									
P2. Le produce entusiasmo atenderse con su médico.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P3. Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P4. Siente orgullo de atenderse en este hospital usted y sus familiares.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P5. Se siente inspirado luego de la atención recibida.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P6. El personal que trabaja en el consultorio externo le estimula a mejorar su condición de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P7. Está decidido a volver a atenderse en este hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P8. Permanece atento(a) a las indicaciones impartidas por el personal de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									
P9. Se siente más activo con el tratamiento recibido	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:									

P10. Está animado porque su salud ha mejorado	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
DIMENSIÓN AFECTOS NEGATIVOS											
P11. En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la consulta	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P12. Se ha sentido tenso durante la atención recibida en la consulta	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P13. El personal de salud le ocasionaron alguna molestia	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P14. Siente temor al relacionarse con el personal de consulta externa	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P15. Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la consulta	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P16. Siente nerviosismo en la atención médica	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											
P17. El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo	<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:											

P18. Le asusta tener que regresar a la consulta	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P19. El personal de consultorios externos lo hizo sentir culpable por alguna situación	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										
P20. El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Comentario:										

VALORACIÓN GLOBAL:	1	2	3	4	5
¿El cuestionario está adecuadamente formulado para los destinatarios a encuestar?					
Comentario:					<input checked="" type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 HUES ANCA SH
 HOSPITAL DE CALIDAD
 HOSPITAL DE CALIDAD
 Lic. T.S. Cecilia Gabriela Alutres
 TSP 0608
 COORD. BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

P1. El personal de enfermería le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consultorio externo?	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL
REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO:

FREDDY W. MOSQUEIRA POEMAPE

INSTITUCIÓN DONDE LABORA ACTUALMENTE:

H.R. II-2 ELEAZAR GUZMÁN BARRON

INSTRUCCIONES: Colocar una "X" dentro del recuadro de acuerdo a su evaluación.

(*) Mayor puntuación indica que está adecuadamente formulada.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	PERTINENCIA			ADECUACIÓN (*)				
	¿La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es....?			¿Está adecuadamente formulada para los destinatarios a encuestar?				
	Esencial	Útil pero no esencial	No necesaria	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN AFECTOS POSITIVOS								
P1. Siente interés por continuar con su tratamiento.		X					X	

Comentario:									
RELATIVO PARA PENSAR QUE ES POR ATENCION									
P2. Le produce entusiasmo atenderse con su médico.	X								X
Comentario:									
P3. Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido.	X								X
Comentario:									
P4. Siente orgullo de atenderse en este hospital usted y sus familiares.	X								X
Comentario:									
A FAMILIARES. CONSIDERAR OTRO ÍTEM O ENTENDER.									
P5. Se siente inspirado luego de la atención recibida.		X							X
Comentario:									
P6. El personal que trabaja en el consultorio externo le estimula a mejorar su condición de salud.	X								X
Comentario:									
P7. Está decidido a volver a atenderse en este hospital.	X								X
Comentario:									
P8. Permanece atento(a) a las indicaciones impartidas por el personal de salud.			X						X
Comentario:									
P9. Se siente más activo con el tratamiento recibido			X						X
Comentario:									
PARECE REPETIR ÍTEM 3									

P10. Está animado porque su salud ha mejorado		X								X
Comentario:	SE INCLUYEN A LOS QUE POR PRIMERA VEZ SE ATIENDEN, SE SEGUJ RESP.									
DIMENSIÓN AFECTOS NEGATIVOS										
P11. En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en la consulta	X									X
Comentario:										
P12. Se ha sentido tenso durante la atención recibida en la consulta		X								X
Comentario:										
P13. El personal de salud le ocasionaron alguna molestia	X									X
Comentario:										
P14. Siente temor al relacionarse con el personal de consulta externa	X									X
Comentario:										
P15. Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en la consulta		X								X
Comentario:										
P16. Siente nerviosismo en la atención médica		X								X
Comentario:										
P17. El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo	X									X
Comentario:										

P18. Le asusta tener que regresar a la consulta	X									X
Comentario:										
P19. El personal de consultorios externos lo hizo sentir culpable por alguna situación		X								X
Comentario:										
P20. El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato	X									X
Comentario:										

VALORACIÓN GLOBAL:					
¿El cuestionario está adecuadamente formulado para los destinatarios a encuestar?	1	2	3	4	5
Comentario:	ALGUNOS ÍTEMES. MEJORAR REDACCIÓN (RECURSOS)				

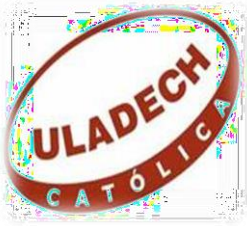
Gracias por su colaboración



 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 DICES ANCA
 HOSPITAL REGIONAL
 BENIGNO GUTIÉRREZ BUSTAMANTE

 Lic. Ed. FREDDY W. MOSQUERA POEMAPE
 C.E.P. 16891

ANEXO N° 7



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le comunica que el objetivo del presente estudio es **DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN**, el presente estudio está conducido por **MAZA NEYRA, AMPARO SOLEDAD** estudiante de doctorado en Salud Pública de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Si accede participar en este estudio, deberá responder dos cuestionarios mediante la entrevista, que tomará como promedio 20 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Las entrevistas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera de su identificación, ello solo será posible si da su consentimiento. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento a la investigadora y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, _____ DNI _____

doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y escrita, sobre el estudio mencionado y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el investigador. He tenido la oportunidad de preguntar y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto puedo comunicarme al celular 943066375.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

.....

Firma del participante

Fecha

ANEXO N° 8

MEDIDAS DE CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN – NUEVO CHIMBOTE, 2019

VARIABLES	MEDIDA DE CORRELACIÓN PEARSON	SIGNIFICACIÓN ESTADÍSTICA
PUNTAJE CALIDAD – PUNTAJE SATISFACCIÓN	0,688	P<0,01

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención. Autor Parazuraman A, Zeithaml, Berry L. SERVQUAL. Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Cuestionario para medir la satisfacción de la atención. Autor Lostaunau J y modificado por Maza A., Aplicado al usuario externo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón.



DECLARACION DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor(a) del presente trabajo de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN_NUEVO CHIMBOTE, 2019.**

Declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos en su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos de ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas de Vancouver, previsto en la universidad.

En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales – RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respecto a los derechos de autor y la propiedad intelectual. Así mismo, cumplo con precisar que éste trabajo forma parte de la línea de investigación “Cuidado de las personas” enfatizando al objeto de estudio, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud y se explica porque forma parte de la mencionada línea de investigación. También se declara que al recolectar los datos se tuvieron acceso a nombres y apellidos, a cada uno se le asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos.

Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado un producto del trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual.

En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

Amparo Soledad Maza Neyra

APELLIDOS Y NOMBRES



76 03

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Chimbote, 15 de julio del 2019

Señor:

Dr. José Morales De La Cruz
Director Ejecutivo Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón

De mi mayor consideración:

Es particularmente grato dirigirme a su despacho, para saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo informarle que como parte del plan curricular, los estudiantes del programa de Doctorado en Salud Pública de la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, vienen realizando trabajos de investigación.

En este sentido, la estudiante del Doctorado en Salud Pública de la Escuela Profesional de Enfermería Doña MAZA NEYRA AMPARO SOLEDAD, viene realizando el proyecto de investigación Titulado: **Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote, 2018**, se requiere contar con los datos de su institución, a fin de poder continuar con su investigación de manera exitosa.

Por lo expuesto, solicitamos tenga a bien brindar las facilidades del caso, con la finalidad que se le proporcione la información necesaria a la estudiante del Doctorado en Salud Pública de la Escuela Profesional de Enfermería, con el compromiso que una vez terminada la investigación se estará haciendo llegar un ejemplar de los resultados de la investigación realizada en vuestra institución.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,


Dra. Eal. Mari Dóttir James Aguilar
DIRECTORA



MAZA NEYRA, AMPARO SOLEDAD

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo