

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD SUBSIDIADO EN EL SERVICIO
DE CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL SUB
REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Empresas

Presentado por:

PARMI LISTER HUACCAYCACHACC VARGAS

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
AFILIADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD SUBSIDIADO EN EL SERVICIO
DE CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL SUB
REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2019**

PARMI LISTER HUACCAYCACHACC VARGAS

Asesor:

C.P.C. Godofredo Eduardo Campos Pelaez

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de EPAE - FCE - SEDE ACADEMICA COYAHUAYCO
de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de SAN JERÓNIMO, siendo las 11:00 horas del día DOCE de NOVIEMBRE del año 2019, se reunieron el Mg. Henry Wilfredo Agreda Cerna - Presidente, Mg. Rosa Nelida Ascue Ruiz - Secretaria y el Msc. Olinda Suanza Diaz - Vocal integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Calidad de Servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital sub Regional de Andahuayla, 2019 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas - Parmis, Lister Huacaycochacc Vargas, y su Asesor OPC - Godofredo Eduardo Campos Pérez, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Mayoría, al Bachiller en Administración de Empresas, Parmis Lister Huacaycochacc Vargas, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
13	trece	Regular

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Mg. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD: N. 03543



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Mg. Rosa Nelida Ascue Ruiz
DOCENTE
CLAD: 09018



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
M.Sc. Olinda Suanza Diaz
DOCENTE - DAEN

DEDICATORIA

A Dios por ser guía y darme la sabiduría para el vivir diario. A mi madre, quien fue sustento de esfuerzo y perseverancia para lograr mis objetivos. A mis amigos (as) por el apoyo incondicional durante el proceso de la ejecución del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser alma mater y formadora de profesionales al servicio de la población.

A los directivos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, por brindarme las facilidades y culminar con éxito el presente proyecto de investigación.

A todos mis maestros de la Universidad Nacional José María Arguedas, por brindarme el conocimiento y el acompañamiento en el proceso de la elaboración de la presente.

Al C.P.C. Godofredo Eduardo Campos Pelaez, en su condición de asesor de tesis, por la orientación y las facilidades brindadas para la elaboración de un adecuado informe de tesis.

A los jurados evaluadores: Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna, Mag. Rosa Nélide Ascue Ruiz, y la Mag. Olinda Sauña Díaz, por las orientaciones brindadas para la elaboración de un buen informe de tesis.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación denominado: calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019; se realiza con la finalidad de medir la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud subsidiado.

Cabe indicar que la calidad y satisfacción en los usuarios son indicadores de medición de un servicio, en este caso hablamos de una necesidad básica como es la salud, en este mismo contexto el Hospital Sub Regional de Andahuaylas atiende a los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado, quienes en muchas veces han mostrado cierta insatisfacción en la atención en especial en la consulta externa de medicina general del nosocomio en mención, por tal motivo se tomó la iniciativa de realizar una investigación y de esta forma arribar a las conclusiones resultado del estudio realizado.

Por cuya razón la presente investigación tiene como finalidad primordial determinar la relación entre las variables calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado dos conceptos a considerarse de suma importancia en el estudio, para lo cual se tomó en cuenta el instrumento SERVQUAL que mide la calidad de servicio tomando como dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, validez y lealtad.

La siguiente investigación pretende aportar en el conocimiento teórico y científico de los interesados en su lectura, y del mismo modo ambas variables se emplean en los servicios de consulta externa de medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2019, considerando que son indispensables para la mejora en atención al usuario y satisfacción del mismo.

Se presenta y deja a su consideración el trabajo de investigación que cumple con los parámetros y exigencias que establecen los reglamentos vigentes de la Universidad Nacional José María Arguedas para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El autor.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
PRESENTACIÓN	6
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
ÍNDICE DE ANEXOS.....	13
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Delimitación.....	20
1.3.1. Delimitación espacial.....	20
1.3.2. Delimitación temporal.....	20
1.3.3. Delimitación teórica.....	20
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Justificación metodológica.....	21
1.4.2. Justificación social.....	21
1.4.3. Justificación teórica científica.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	26

2.1.3. Antecedentes locales.	29
2.2. Marco teórico.	31
2.2.1. Calidad.....	31
2.2.2. Servicio.....	33
2.2.3. Calidad de servicio en salud.	33
2.2.4. Método SERVQUAL.	34
2.2.5. Sistema de gestión de la calidad en salud.	36
2.2.6. Satisfacción del usuario.	39
2.2.7. Satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud.	40
2.2.8. Importancia de la satisfacción del cliente.	40
2.2.9. Beneficios de haber logrado la satisfacción del cliente.	41
2.3. Marco conceptual.	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Hipótesis.	43
3.2.1. Hipótesis general.	43
3.2.2. Hipótesis específicas.....	43
3.2. Variable.	44
3.3. Operacionalización de variables.	45
3.4. Metodología.....	47
3.5. Población y muestra.....	48
3.5.1. Población.....	48
3.5.2. Muestra probabilística aleatoria estratificada.	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	51
3.6.1. Técnica.	51
3.6.2. Instrumento.	52
3.7. Método de análisis de datos.	53
3.7.1. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).	53
3.7.2. Alfa de Cronbrach.	54
3.7.3. Distribución de frecuencias.	54
3.7.4. Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	55
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	56

4.1.	Resultados de investigación.....	56
4.1.1.	Confiabilidad de instrumento alfa de Cronbach.....	56
4.1.2.	Fiabilidad de las dos variables.....	56
4.1.3.	Datos generales de los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado....	58
4.1.6.	Distribución de frecuencias de variables y dimensiones.....	61
4.2.	Contrastación estadística de hipótesis.....	69
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	80
	CONCLUSIONES.....	84
	RECOMENDACIONES.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
	ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacionalización de variable calidad de servicio en salud.....	45
Tabla 2. Matriz de operacionalización variable satisfacción del usuario.....	45
Tabla 3. Población por sexo	49
Tabla 4. Población por edad.....	49
Tabla 5. Población factible estratificada para la encuesta.....	49
Tabla 6. Población factible estratificada para la encuesta.....	51
Tabla 7. Fiabilidad según Kuder Richardson	54
Tabla 8. Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	55
Tabla 9. Fiabilidad según Kuder Richardson	56
Tabla 10. Estadística de fiabilidad	56
Tabla 11. Estadística de fiabilidad calidad de atención en salud	56
Tabla 12. Estadística de fiabilidad satisfacción del usuario.....	57
Tabla 13. Frecuencia generalidades de los usuarios del Seguro Integral de Salud.....	58
Tabla 14. Frecuencia de edad de los usuarios del Seguro Integral de Salud	59
Tabla 15. Frecuencia de procedencia de los usuarios del Seguro Integral de Salud	60
Tabla 16. Frecuencia de fiabilidad.....	61
Tabla 17. Frecuencia de capacidad de respuesta	62
Tabla 18. Frecuencia de seguridad	63
Tabla 19. Frecuencia de empatía	64
Tabla 20. Frecuencia de aspectos tangibles.....	65
Tabla 21. Frecuencia de validez	67
Tabla 22. Frecuencia de lealtad.....	68
Tabla 23. Correlación entre calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios. ...	69
Tabla 24. Correlación entre fiabilidad y validez.	70
Tabla 25. Frecuencia defiability y lealtad	71
Tabla 26. Frecuencia de capacidad de respuesta y validez.....	72
Tabla 27. Frecuencia de capacidad de respuesta y lealtad	73
Tabla 28. Frecuencia de seguridad y validez	73
Tabla 29. Frecuencia de seguridad y lealtad.....	75

Tabla 30. Frecuencia de empatía y validez.....	75
Tabla 31. Frecuencia de empatía y lealtad	77
Tabla 32. Frecuencia de aspectos tangibles y validez.....	78
Tabla 33. Frecuencia de aspectos tangibles y lealtad.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo SERVQUAL.....	31
Figura 2. Componentes del sistema de gestión de calidad en salud.....	33
Figura 3. Generalidades de género.....	52
Figura 4. Generalidades de edad	53
Figura 5. Dimensión fiabilidad	54
Figura 6. Generalidades procedencia	55
Figura 7. Dimensión seguridad	56
Figura 8. Dimensión capacidad de respuesta.	57
Figura 9. Dimensión aspectos tangibles.....	58
Figura 10. Dimensión empatía	59
Figura 11. Dimensión validez	60
Figura 12. Dimensión lealtad.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	95
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	98
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos	100
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	103
Anexo 5. Ficha de validación de expertos.....	106
Anexo 6. Fotografías de investigación	107
Anexo 7. Copia de cuestionarios aplicados en trabajo de campo.....	107

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios se mide con la calidad de servicio, siendo esta muy importante en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, donde se debe realizar constantemente la medición de la calidad en atención al usuario para mejorar el nivel de insatisfacción respecto a la información oportuna, respetando el horario programado, atendiendo a las citas con cupos disponibles brindando orientación a los usuarios que llegan atenderse en el hospital y así mismo estos servicios son supervisados respecto al control de calidad por la propia entidad mediante la unidad de gestión de calidad, Defensoría del Pueblo, Seguro Integral de Salud, Superintendencia Nacional de Salud, etc. Razón por la cual se desarrolla la presente con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptiva, el diseño de investigación es no experimental, transaccional. La población está conformada 2159 personas entre varones y mujeres afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado que acuden al servicio de medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. El instrumento aplicado fue SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que fueron adaptados y modificada para uso en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo.

La conclusión general muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,175** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva muy baja entre la calidad de atención en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Lo cual significa que la mayoría de los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado manifiestan su insatisfacción de los servicios médicos; y de otra parte la encuesta SERVQUAL ha demostrado ser un instrumento válido, confiable y aplicable para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud.

Palabras claves: calidad de servicio en salud, satisfacción del usuario, nivel de satisfacción, usuario externo, SERVQUAL, servicio de salud y Seguro Integral de salud.

ABSTRACT

The satisfaction of the users is measured with the quality of service, being this very important in the service of external consultation in General Medicine of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, where the measurement of the quality in attention to the user must be carried out constantly to improve the level of dissatisfaction regarding the timely information, respecting the scheduled schedule, attending the appointments with available quotas providing guidance to the users who arrive to be treated in the hospital and also these services are supervised regarding the quality control by the entity itself through the Quality management unit, Ombudsman's Office, Comprehensive Health Insurance, National Health Superintendence, etc. Reason why this is developed with the following objective to determine the relationship between quality of health care and the satisfaction of the user affiliated with the Subsidized Integral Health Insurance in the service of external consultation in general medicine of the sub regional Hospital of Andahuaylas, 2019.

The present research work belongs to the quantitative approach, the type of research is descriptive, the research design is non-experimental, transactional. The population is made up of 2159 people among men and women affiliated with the Comprehensive Subsidized Health insurance that attend the general medicine service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas. The instrument applied was SERVQUAL from Parasuraman, Zeithaml and Berry, which were adapted and modified for use in health facilities and medical support services.

The general conclusion shows a Spearman Rho correlation coefficient of 0.175 ** and a (bilateral) significance of less than 0.01 at the expected level of ($p < 0.05$), with which the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted. Therefore, we can affirm with a level of confidence of 99% that there is a moderate positive correlation between the Quality of Health Care and Satisfaction of the users affiliated with the Subsidized Comprehensive Health Insurance in the external consultation service in General Medicine of the Sub Regional Hospital Andahuaylas, 2019.

This means that the majority of the users of the Subsidized Comprehensive Health Insurance express their dissatisfaction with the medical services; On the other hand, the Servqual survey has proven to be a valid, reliable and applicable instrument to measure the level of satisfaction of users of Comprehensive Health Insurance.

Key words: quality of health service, user satisfaction, level of satisfaction, external user, SERVQUAL, health service and Comprehensive Health Insurance.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019. Se realiza a partir de la insatisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud quienes acuden al Hospital Sub Regional de Andahuaylas para poder atenderse de sus diferentes problemas de salud, por ende, se formuló realizar una investigación al área de medicina general, con la finalidad de medir la satisfacción en la atención a los usuarios del SIS subsidiado. El presente informe de tesis consta de cinco capítulos detallados de la siguiente forma:

En el primer capítulo, se consideró al problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y formulación de los objetivos.

En el segundo capítulo, se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación con la finalidad de darle mayor sustento al presente trabajo, como los antecedentes, el marco teórico y conceptual de la investigación.

El tercer capítulo, se ha considerado la metodología de investigación, las hipótesis, las variables, operacionalización de variables, metodología: enfoque de investigación, tipo de estudio y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados de la investigación, donde se realiza la contrastación estadística de la investigación.

En el quinto capítulo, se desarrolló la discusión de los resultados, comparando los resultados frente a los resultados de diversas tesis similares a la investigación, así también comparando con las teorías que muchos autores sostienen en sus libros.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones correspondientes; así mismo, se incluyen las referencias bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestran la consistencia del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La salud en la actualidad se ha convertido en la primera necesidad básica o primaria de todo ser humano, donde fue un tema a tratarse en la reunión de París sobre la eficacia de ayuda, para lograr con los objetivos del milenio, todos los países participantes en dicha organización, se comprometieron a erradicar la pobreza extrema en sus países. En la cual optaron por priorizar la salud, que generalmente por no decir en todos los países, no lo consideraban como pilar fundamental para poder salir de la pobreza extrema, ya que al comprometerse con ello se brindaría seguro a la sociedad de acuerdo a su condición como están considerados como: El Seguro Integral de Salud subsidiado, a los pobres y pobres extremos; Seguro Integral de Salud independiente, para cualquier ciudadano que pueda pagarlo, Seguro Integral de Salud microempresas, para dueños de microempresas; Seguro Integral de Salud emprendedor, para trabajadores independientes; lamentablemente en la actualidad muchos profesionales en salud no brindan el servicio que corresponde pece al sueldo que ellos perciben; en este caso muchos de los usuarios o pobladores, que disponen de recursos económicos, la mayoría deciden atenderse en clínicas particulares debido a que ellos piensan y sienten que el servicio es mejor prestado y más personalizado, razones por las que creen y piensan que esperar una cita en un hospital seria empeorar la salud e inclusive perder la vida.

El hecho de que grandes sectores de la población de la mayoría de los países de América sigan sin tener un acceso real a los servicios de salud y que este déficit de cobertura se produzca en medio de una restricción considerables de los recursos disponibles para el sector, presenta un gran desafío para la capacidad de organización y gestión de los sistemas nacionales de salud. A nivel de Sudamérica la calidad de atención en salud pública se fundamenta en la realización de un diagnóstico oportuno y certero para cada paciente, disponiendo para ello los mejores métodos y técnicas, en las cuales los indicadores de satisfacción en la calidad de atención en salud pública se efectúan de acuerdo a los niveles socioeconómicos y culturales.

El Sistema de Gestión de la Calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. (MINSa, 2013).

En la provincia de Andahuaylas se percibe que los usuarios que cuentan con el Seguro Integral de Salud subsidiado los cuales son atendidos en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, reciben inadecuados servicios debido a que no existe una capacidad de respuesta inmediata por parte del personal del servicio de consulta externa en medicina general, que como consecuencia genera el malestar y la insatisfacción de muchos usuarios, la cual tiene implicancias en la calidad de atención al usuario que perciben los usuarios del Seguro Integral de Salud subsidiado.

El régimen subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado. Quienes están insatisfechos con el servicio y no les garantizan una fiabilidad por los responsables directos del área de consulta externa de medicina general, así mismo se pudo apreciar en la visita realizada que muchos médicos que están de turno no prestan el adecuado servicio que debería de recibir el afiliado. Por otra parte, el conjunto de maltratos que hace el personal de medicina general a los usuarios representa la falta de información oportuna y atención rápida en admisión para el buen servicio que debe de recibir estos usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado, llegan a afectar la expectativa de los usuarios quienes acuden en busca de la solución a los problemas de su salud terminan siendo mal atendidos y en algunos casos buscar el servicio de una clínica particular.

Según manifiesta MINSa (2013): que el trato inadecuado se manifiesta con mayor consideración por razones económicas y sociales tales como: la raza, la edad, talla, color de piel, religión, y deficiencia física y orgánica.

El presente trabajo de investigación se realizó frente a la necesidad de determinar la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en salud del afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en la consulta externa de medicina

general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, de acuerdo a lo indicado en párrafos anteriores y en consecuencia las informaciones serán obtenidas, a través de encuestas y método que según varias investigaciones de tipo cuantitativo son las más rápidas y confiables para evaluar aspectos de calidad en atención del usuario.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- f) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?

- g) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y validez la del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- h) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- i) ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?
- j) ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?

1.3. Delimitación.

1.3.1. Delimitación espacial.

La institución donde se realizó la investigación es el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Región Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal.

Se desarrolló, en relación a los hechos correspondientes al año 2019 en los días del mes de septiembre.

1.3.3. Delimitación teórica.

El estudio planteado considera como temas calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios.

- **Calidad de servicio en salud:**
 - Fiabilidad.
 - Capacidad de respuesta.
 - Empatía.
 - Seguridad.

- Aspectos tangibles.
- **Satisfacción del usuario:**
 - Validez.
 - Lealtad.

1.4. Justificación.

1.4.1. Justificación metodológica.

En la indagación científica se utiliza el procedimiento de medición SERVQUAL el cual determina la calidad de servicio teniendo como dimensiones a (Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles)

1.4.2. Justificación social.

Esta investigación permitirá que la entidad mejore sus servicios para el bienestar de sus usuarios con la cual estarán más conformes y se mejorara su prestigio, calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Los resultados alcanzados están dirigidos a la entidad pertinente, quienes podrán aplicar de acuerdo a los resultados y recomendaciones del trabajo de investigación.

1.4.3. Justificación teórica científica.

El presente trabajo se ha realizado con una única finalidad de poder mejorar la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas y que los usuarios sean satisfechos con el servicio que se les brinda para ello se usara el instrumento SERVQUAL ya que es una de las herramientas principales que mide la calidad de servicio utilizando las cinco dimensiones importantes los cuales son: (Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles).

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el

servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- b) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- c) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- d) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- e) Determinar la relación que existe entre la empatía y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- f) Determinar la relación que existe entre la empatía y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- g) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- h) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.
- i) Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de

consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

- j) Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

a) Del Salto (2014), realizó la investigación: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía*, en la ciudad de Ecuador, (tesis de pregrado) de la Universidad Central del Ecuador. El problema del departamento Médico del INM se encuentra satisfecho de la atención realizada por el personal de salud. El objetivo era analizar la calidad de la atención ofertada por el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos; en la cual se propone una metodología abierta basada en la planificación estratégica; como resultado se obtuvo que quienes consideran que la ubicación del Departamento Médico entre estudiantes, docentes y administrativos dicen que está bien en el 92,1%.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.
- No existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería.
- Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.
- El tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.
- El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico.

b) Morales (2009), realizó la investigación: *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud*, en

Mistrato Risaralda, en la ciudad de Santafé de Bogotá – Colombia, (tesis de pregrado) de la Pontificia Universidad Javeriana. Problema los nuevos enfoques de gerencia en salud que al no brindar una atención de enfermería con calidad; trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfacción recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad; objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería; uso la metodología descriptivo transversal.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Posterior al análisis de los datos obtenidos en cuenta que el objetivo del estudio es determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes que asistieron al Servicio de Urgencias en una Institución de primer Nivel de Atención en Salud, durante Febrero a Abril de 2009, se puede concluir que la mayoría de los pacientes que participaron en este, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitoria y hace seguimiento.
- Con respecto a las características socio-demográficas se determinó que dentro de la población estudiada fue de predominio femenino, ya que son las encargadas de la parte de salud en el hogar por ende son las que más consultan. Con un rango de edades que oscilan principalmente entre 20 y 30 años, con un nivel de escolaridad primaria en la gran mayoría de los encuestados.

c) Pérez y Sanfeliu (2013), realizó la investigación: *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe*, en la ciudad de Cartagena – Colombia, (tesis de pregrado) de la Universidad de Cartagena. Problema Cuáles son los niveles de satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios prestados en el Centro Radio Oncológico; su objetivo estimar los niveles de satisfacción del usuario con indicador de la

calidad de la prestación del servicio; la metodología fue con el estudio cuantitativo descriptivo transversal; en la cual obtuvo como resultado que los niveles de satisfacción son muy altos.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios del servicio de salud es uno de los parámetros para evaluar la calidad del servicio prestado por estas instituciones, se podría sugerir que esta institución prestadora del servicio en salud probablemente este entre los estándares de calidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

a) Redhead (2015), realizó la investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, en la ciudad de Lima - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Problema, cual es la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario; Objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; la metodología que utilizo fue de tipo de investigación básica, pura o teórica; y el resultado que obtuvo fue que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo según los encuestados de dicho centro de salud.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.
- Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.
- Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

- Existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.
- Existe una correlación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.
- Existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.
- Existe una correlación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

b) Pizarro (2016), realizó la investigación: Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del puesto de salud yacus - 2016, en la ciudad de Huánuco - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Problema cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario; como objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario; la metodología que se utilizó la investigación de tipo prospectiva, cualitativa y transversal; como resultado obtuvo que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- El 35% de usuarios de la muestra estudiada presentaron edades entre 14 a 23 años, seguido el 31% entre 33 a 41 años, el 74% fueron de sexo femenino, el 66% fueron de procedencia rural, el 57% pertenecen al estado civil casado(a), el 48% representaron el grado de instrucción secundaria y el 63% la ocupación lo realizan en casa y no tienen ocupación.

- El 93% de usuarios estudiados afirmaron que la calidad de atención humana es alta en la consulta externa del servicio de obstetricia, en relación del 90% que manifestaron estar satisfechos por dicha atención.
- El 91% de la muestra estudiada afirmaron que la calidad de atención técnica en salud es alta, en relación del 90% que manifestaron estar satisfechos por dicha atención.
- Un porcentaje promedio de 93% de la muestra estudiada afirmaron que la calidad de atención del entorno es alta en relación del 90% que manifestaron estar satisfechos por dicha atención.
- Desde un punto de vista, un promedio general de 92% de usuarios estudiados afirmaron que la calidad de atención en salud brindada en la consulta externa estudiada es alta en relación del 90% que indicaron estar satisfechos por dicha atención.

c) Díaz (2014), realizó la investigación: *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital tito villar cabeza – Bambamarca - 2014*, en la ciudad de Cajamarca - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional de Cajamarca. Como problema planteo cuál es la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención; y como objetivo determinar e identificar la satisfacción del usuario externo; la metodología que utilizo el tipo de investigación cuantitativo, con diseño descriptivo y de corte transversal; como resultado obtuvo que el 59,0% de los usuarios se encuentran satisfechos y son mujeres.

La investigación llego a las siguientes principales conclusiones:

- El 68,2% de los usuarios externos están insatisfechos de acuerdo a la calidad atención brindada en el hospital.
- El 48,4% se encuentran en la edad de 30 a 59 años de edad la gran mayoría son mujeres (61,1%), tienen un estado civil casado (41,3%) un grado de instrucción primaria (36,4%) y ocupación ama de casa (49,2%).
- El 53,0% de los usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a la edad de 30 a 59 años, y el 46,6% insatisfechos que son de la misma edad seguido de un 31,6% están satisfechos y el 36,3% refieren estar insatisfechos y pertenecen a la edad de 18 a 29 años mientras que el

15,4% están satisfecho y el 17.5% están insatisfechos y tienen la edad de 60 a más años.

2.1.3. Antecedentes locales.

a) Ramírez (2014), realizó la investigación: *Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas – 2014*, en la ciudad de Andahuaylas - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional José María Arguedas. Problema la relación entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital; el objetivo era determinar la relación entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa; la metodología fue el enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional, diseño experimental.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Determinar la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas, el valor “sig” es de 0.053, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia; por lo tanto, se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión de técnico-científica y la satisfacción el usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas, el valor “sig” es de 0.038, que es menos a 0.05 el nivel de significancia; por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95%, que existe relación significativa entre la dimensión de humana y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas, el valor “sig” es de 0.045, que es menos a 0.05 el nivel de significancia; por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95%, que existe relación significativa entre la dimensión de humana y la

satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

- Determinar la relación entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el valor de “sig” es de 0.029 que es menor a 0.05 nivel de significancia; por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y satisfacción del usuario. Asimismo, la correlación de Spearman arroja un resultado de 0,259, entonces se concluye que existe una relación positiva baja entre estas dos variables.

b) Quispe (2015), realizó la investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*, en la ciudad de Andahuaylas - Perú, (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional José María Arguedas. Como problema busco la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología; objetivo la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología; la metodología que utilizo fue el enfoque cuantitativo.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicios se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
- Arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicios se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación

de 0, 570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

- Arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicios se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 788 lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables.
- Arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicios se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
- Arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicios se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

2.2. Marco teórico.

2.2.1. Calidad.

Según Riveros (2007), es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que lo hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma.

La importancia se puede deducir como un sistema de gestión de la calidad, como una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente o usuario, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades que sean percibidos por los clientes o usuarios, logrando así el porcentaje o el grado de satisfacción.

Según Stoner (2000), la calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra, además varía de acuerdo con las diferentes facetas de la actividad humana.

La calidad es un dictamen de que un objeto es dominante que otra. Va cambiando a lo ancho de la vida y cambia de una rama a otra, conjuntamente varía de acuerdo con las diferentes facetas del trabajo humana

Según las Normas ISO 9000, (2008) “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.”

Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

La calidad es un concepto que ha ido variando con los años. En la práctica, la calidad es como el arte. Todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es.

El cliente percibe una calidad en el servicio o producto que recibe o percibe y eso se basa en una diferencia de lo que realmente recibe del proveedor contra la calidad que esperaba basada en la expectativa o idea creada en su mente de lo que quería según su definición de calidad.

2.2.2. Servicio.

Según Stanton, Etzel & Walker (2004), definen como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (p.333).

Los servicios son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los usuarios y/o clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Estos se pueden definir como heterogéneos puesto que los servicios no pueden ser parecidos por diversas variables, también como intangibles ya que el usuario y/o cliente no puede tocarlos.

Kotler, Bloom & Hayes (2004), definen: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”.

Existen varias diferencias entre bienes y servicios, la principal para entender estos dos conceptos y diferenciarlos es que el bien puede ser tangible o intangible, pero el servicio únicamente puede ser intangible.

2.2.3. Calidad de servicio en salud.

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (Camisón, 2007).

Según Organización Mundial de Salud (OMS) "La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Hoffman & Bateson (2012), afirma “Calidad formada por un medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa” (p.319).

Las calidades de servicio están entrelazadas con la satisfacción del cliente, ambos términos van de la mano para poder determinar dependientemente la calidad de servicio. Sin embargo, se dice que la relación de ambos términos no es clara. Hoffman & Bateson (2012), afirman “que la satisfacción del cliente conduce a la calidad en el servicio percibido, (...). La calidad en el servicio conduce a la satisfacción del cliente” (p.319).

“Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición” (Williams, 2013, p. 23).

Riveros (2007), afirma “La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” (p.47).

En la actualidad, la calidad de los servicios en salud gana cada vez más importancia, pero sin embargo implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio y/o reestructuración de la organización que involucra a todos los actores en aras de satisfacer a los pacientes y/o usuarios que visitan los centros de salud en busca de solución a sus problemas de salud.

Respecto a la calidad en la atención médica “El tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplado el proceso de atención en todas sus partes” (Donabedian, 1980, p. 40).

2.2.4. Método SERVQUAL.

La herramienta SERVQUAL se utiliza para determinar el nivel de satisfacción en la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes

sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede construir una medida de la calidad del servicio. (Ministerio de Salud, 2011)

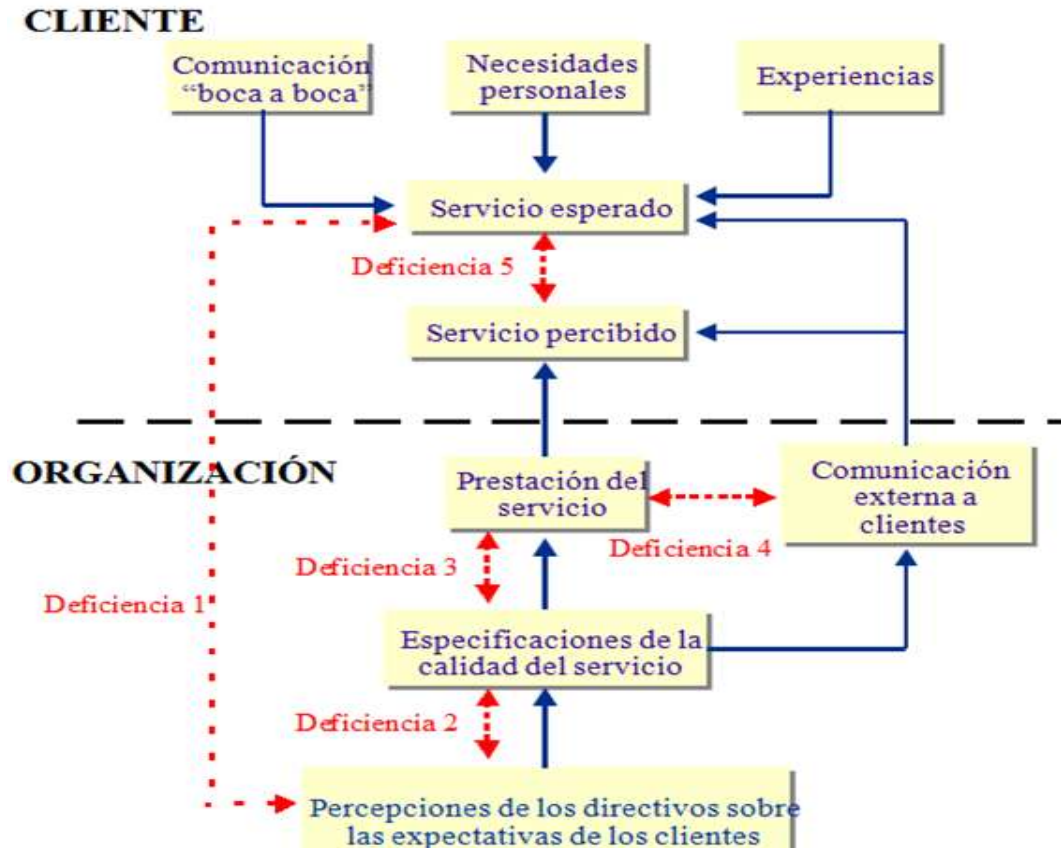


Figura 1. Modelo SERVQUAL
Fuente: (Zeithaml, Parasuraman, 2009)

Según Zeithaml, Parasuraman (2009) El modelo SERVQUAL de calidad de servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes de este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que estas superan las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.

Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: Comunicación “boca a oreja”, es decir opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales: Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas: Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes en un servicio.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo prudente.

Empatía: Es la capacidad de que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

2.2.5. Sistema de gestión de la calidad en salud.

El sistema de gestión de calidad en salud es la prioridad para este sector importante. MINSA (2006) Define:

El sistema de gestión de la calidad en salud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector y sus dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión. (p.25).



Figura 2: Componentes del sistema de gestión de calidad de salud.

Fuente: Documento técnico: RM 519 – 2006/MINSA

Según Lazo (2005), la incorporación del paradigma de la calidad en la atención de la salud comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permite un abordaje holístico del campo; algunos de los más importantes son:

- **Calidad en salud como expresión del desarrollo humano.**

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la inspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

Los pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesantes por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

- **Calidad en salud expresión de derecho a la salud.**

Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía.

La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indelible de la atención, que puede resumirse en el frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

- **Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud.**

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al otro como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El

pensamiento estratégico obligo a reinventar las organizaciones desde el otro en lo que se dio por llamar la estrategia de afuera hacia adentro.

El enfoque de calidad avanza en precisar quién es ese otro, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, cuan diverso, complejo, y voluble es. Pese a ello, este otro se constituye en el centro de la misión de la organización de salud, con lo que esto implica para su gerencia. Se trata precisamente de alcanzar un peldaño más en la gerencia estratégica que tenga en el usuario su referente y en la mejora su paradigma. Por ello, tal vez sea más adecuado referirse a una gerencia estratégica hacia a la calidad.

- **Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud.**

El desarrollo y fortaleciendo de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de Atención.

El enfoque de calidad como estrategia y desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiesta unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

2.2.6. Satisfacción del usuario.

La satisfacción e insatisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio. (Hoffman & Bateson, 2012).

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor interés en el sector de la salud pública. Si bien es cierto existe un agudo debate en cuanto a su concepción y formas de medición, también de la

misma forma es consenso la relevancia de la visión de lo usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la atención en salud.

2.2.7. Satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud.

Es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real de servicio (...) la comparación de las expectativas y las percepciones de los clientes se basa en lo que las empresas que aplican el marketing llaman el modelo de rectificación de las expectativas. En pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas se dice que estas se confirman y el cliente queda satisfecho. (Hoffman & Bateson, 2012, p. 289).

Una sensación de placer o decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Kotler & Keller, 2006, p. 315).

Ministerio de Salud (2002), afirma: La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

2.2.8. Importancia de la satisfacción del cliente.

Para Hoffman & Bateson (2012), la importancia de la satisfacción se define: No se puede exagerar la importancia de la satisfacción del cliente. Sin

cliente, la empresa de servicios no tiene motivos para existir. Toda empresa de servicios debe definir y medir la satisfacción del cliente. Es ingenuo esperar a que los clientes se quejen para detectar problemas en el sistema de entrega de servicios o determinar el avance de la empresa en satisfacción del cliente basándose en el número de quejas recibidas. (p.288).

2.2.9. Beneficios de haber logrado la satisfacción del cliente.

Los beneficios que puede tener una organización al lograr la satisfacción del cliente pueden ser diversos, pero aquí resumimos algunas:

Primer beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado.

2.3. Marco conceptual.

Calidad de atención.

Según (MINSAL, Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, 2015) indica: que es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia, y satisfacción del usuario.

Establecimiento de salud.

Según (MINSAL, 2012), Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que se realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Expectativa del usuario.

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. Gestión de calidad.

Según (MINSA, <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>, 2019), Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Servicios médicos de apoyo.

Según MINSA, Decreto Supremo N° 013-2006-SA, (2006) indica: que son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas.

Satisfacción del usuario.

“Una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo” (Martinez Tur, 2001).

Usuario externo.

“Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad” (Insn, 2016).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- b) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- c) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- d) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- e) Existe relación significativa entre la seguridad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- f) Existe relación significativa entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

- g) Existe relación significativa entre la empatía y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- h) Existe relación significativa entre la empatía y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- i) Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.
- j) Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

3.2. Variables.

Carrasco (2006), manifiesta que son: “aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos y fenómenos sociales o naturales” (p. 256). Las variables y sus correspondientes dimensiones en el presente estudio son:

Variable 1: Calidad de servicio en salud.

Dimensiones:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Aspectos tangibles.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

Dimensiones:

- Validez.
- Lealtad.

3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1: Matriz Operacionalización de variable calidad de servicio en salud

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD	La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (Camisón, 2007).	La calidad de servicios se puede deducir como una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o servicio cumplan con los requisitos del cliente, en términos generales sean de calidad.	Fiabilidad. Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Información oportuna. ○ Horario programado. ○ Disponibilidad de historia clínica. ○ Citas disponibles y con facilidad.
			Capacidad de respuesta. Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo prudente.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atención rápida en admisión. ○ Atención rápida en laboratorio. ○ Atención rápida en exámenes. ○ Atención rápida en farmacia.
			Empatía. Es la capacidad de que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Amabilidad, respeto y paciencia. ○ Interés de solucionar el problema de salud.
			Seguridad Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación sobre el problema de salud. ○ Explicación sobre los procedimientos y análisis que se realizó.

			<p>Aspectos Tangibles. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personal correctamente uniformado. ○ Materiales de comunicación. ○ Equipamiento. ○ Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. ○ Iluminación del ambiente.
<p>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>La satisfacción e insatisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio. (Hoffman & Bateson, 2012).</p>	<p>Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales. Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria.</p>	<p>Validez. La ciencia médica se sustenta en la validez de un conocimiento que se basa en un saber científico-técnico y que ha sido, a diferencia de otros, producto de un desarrollo y de la aplicación de un método sui generis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atención correcta. ○ Eficacia.
			<p>Lealtad. En medicina, la relación entre médico y paciente debe estar coronada por la cualidad de lealtad, de no ser así, no solo es inadecuada, si no suele asociarse con malas prácticas, siempre lejanas a la fidelidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad del paciente. ○ Cumplimiento médico. ○ Compromiso del usuario.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque.

La investigación es de enfoque cuantitativo, mide fenómenos aplicando datos concretos, estudiando la causa y efecto. De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) la investigación cuantitativa “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.4.2. Tipo de estudio

La siguiente investigación es básica porque: “no tiene intenciones aplicativas inmediatas, tan solo busca ampliar y ahondar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su esencia de estudio lo forman las teorías científicas, las mismas que las investiga para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2008, p. 43).

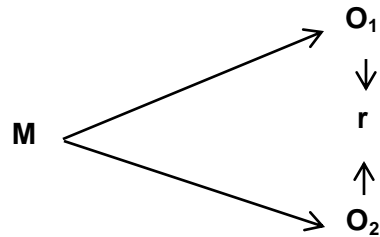
3.4.3. Diseño de investigación – No experimental

El diseño corresponde es al diseño no experimental que se define como aquella que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan u estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia. (Carrasco, 2006, p. 71).

La siguiente investigación será del diseño tipo no experimental ya que no serán manipuladas ninguna de las variables dentro del área de estudio de la provincia de Andahuaylas. Transaccional, puesto que la recolección de información se va a hacer en un solo momento y en un tiempo único el año 2019.

Así se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:

Diseño correlacional:



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de la V1 (Calidad de servicio en salud)

O₂ = Observación de la V2 (Satisfacción del usuario)

r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y muestra.

3.5.1. Población.

Sobre la población, Bernal (2010) considera que, “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, es decir, la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares” (p.160).

La población, son los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado atendidos por consulta externa en medicina general del hospital Sub Regional de Andahuaylas – Región Apurímac. La información data del año 2018 que su totalidad son 2700 usuarios atendidos por año, en la modalidad de consulta externa en el servicio de medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, información que fue extraída de su portal web de la Unidad Desconcentrada Regional Chanka II. En la que resumo dicha información, tal y como se muestra en la tabla 3, tabla 4 y tabla 5.

Tabla 2

Reporte de atención al usuario por sexo

Hospital	Consultorio	Total de cuenta	F	M
Andahuaylas	Medicina General	2700	1370	1330

Fuente: Seguro Integral de Salud. Elaboración: Propia.

Tabla 3

Población por edad

PROVINCIA	HOSPITAL	CONSULTORIO	TOTAL DE CUENTA
Andahuaylas	Andahuaylas	Medicina general	2700
		Menores de 3 años de edad	152
		Niños de 4 a 10 años de edad	158
		Adolescentes de 11 a 17 años de edad	231
		Jóvenes de 18 a 29 años de edad	723
		Adultos de 30 a 62 años de edad	658
		Adulto mayor de 63 años de edad a mas	778
TOTAL			2700

Fuente: Seguro Integral de Salud. Elaboración: Propia.

Tabla 4

Población factible estratificada para la encuesta

PROVINCIA	HOSPITAL	CONSULTORIO	TOTAL DE CUENTA
Andahuaylas	Andahuaylas	Medicina general	2700
		Jóvenes de 18 a 29 años de edad	723
		Adultos de 30 a 62 años de edad	658
		Adulto mayor de 63 años de edad a mas	778
TOTAL			2159

Fuente: Seguro Integral de Salud. Elaboración: Propia.

3.5.2. Muestra probabilística aleatoria estratificada.

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales – causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se

presupone que esta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para el cálculo de la muestra se maneja un error de 5% y un nivel de confianza de 95%. Se tiene entonces la fórmula para conocer el tamaño de la muestra representativa para una población finita.

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra por estimar.

Z: Nivel de confianza.

P: Probabilidad de éxito.

Q: Probabilidad de fracaso.

E: Margen de error.

N: Número total de la población.

Se tiene los siguientes valores predeterminados para el estudio:

Z = Desviación estándar con relación al promedio (1.96)

P = 60% (0.60)

Q = 40% (0.40)

E = 5% (0.05)

N: 2159

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.60 \times 0.40 \times 2159}{0.05^2(2159 - 1) + 1.96^2 \times 0.60 \times 0.40}$$

$$n = 315.112948$$

$$n = 315 \text{ (Redondeando muestra total)}$$

Sub muestra del grupo. Formula.

$$S_n = \frac{S_N}{N} (N_t)$$

Dónde:

S_n = Sub muestra.

S_N = Sub población.

N = Población.

N_t = Muestra total (muestra ajustada)

$$S_{n=} = \frac{S_N}{N} (N_t)$$

$$S_{n=} = \frac{2159}{2700} (315)$$

$S_n = 252$ (redondeando muestra estratificada total)

Tabla 5

Población factible estratificada para la encuesta

	POBLACIÓN		MUESTRA	
	TOTAL	Total %	Total	Total %
Jóvenes de 18 a 29 años de edad	723	33%	84	33%
Adultos de 30 a 62 años de edad	658	30%	77	31%
Adulto mayor de 63 años de edad a mas	778	36%	91	36%
TOTAL	2159	100%	252	100%

Fuente: Seguro Integral de Salud. Elaboración: Autoría propia.

La tabla N° 06 significa que se realizarán un total de 252 encuestas según la sub población asegurada factible estratificada: jóvenes entre 18 a 29 años de edad entre femenina 40 y masculino 44, adultos entre 30 a 62 años de edad entre femenina 39 y masculino 38, adulto mayor 63 años de edad a más entre femenina 47 y masculino 44 que acuden al Hospital Sub Regional de Andahuaylas por consulta externa al consultorio de medicina general.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica.

- La encuesta

Para el presente trabajo de investigación la técnica de recolección de datos que se utiliza será la encuesta. La cual es una técnica que pretende obtener información que se suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular (Arias, 2012, p. 72)

Para Carrasco (2006), la encuesta “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p. 314).

3.6.2. Instrumento.

- El cuestionario.

Ortiz & García (2008) define que, “es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos, su validez y estructura va a depender de la capacidad y habilidades del investigador” (p.127).

Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante las hojas de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (Carrasco, 2006).

El modelo SERVQUAL, emplea las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo SERVQUAL. Reduce, por tanto, a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida.

El Ministerio de Salud del Perú, aprobó en el año 2011 la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, esta guía fue refrendada por la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

El documento técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL modificado ya que define la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de consulta externa en los establecimientos de salud del Perú. En tal sentido se tomó dicho cuestionario en el presente estudio de investigación.

Según Camisón (2007), el instrumento ya se utilizó es el cuestionario tipo escala Likert, la misma que incluye 24 preguntas cerradas que serán absueltas por los analistas de créditos sobre las siguientes variables de estudio: El instrumento que se utilizó en el estudio es el cuestionario tipo

escala Likert, la misma que incluye 37 preguntas de la percepción del usuario sobre las siguientes variables de estudio:

Variable 01: calidad de servicio en salud, para esta variable se utilizó el modelo SERVPERF, Como alternativa al modelo SERVQUAL, elaborado por Cronin y Taylor (1992) para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. Reduciendo a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL. Superando las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida. (Camisón, Cruz & Gonzáles, 2007, p. 923). Distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Variable 02: satisfacción del usuario, distribuidos en 2 dimensiones de evaluación de acuerdo a la síntesis de antecedentes evaluados:

- Validez: Preguntas del 29 al 32.
- Lealtad: Preguntas del 33 al 37.

3.7. Método de análisis de datos.

3.7.1. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Esta herramienta estadística, facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS. (Catañeda, Cabrera, Navarro, & Vries, 2010, P.15).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó este programa estadístico que fue útil para el procesamiento de los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario de las encuestas que previamente han sido resueltas por todos los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Región de Apurímac.

3.7.2. Alfa de Cronbach.

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizará en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V22.

Tabla 6
Fiabilidad según Kuder Richardson.

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Autoría propia.

3.7.3. Distribución de frecuencias.

Es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable establecidas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla. Las distribuciones de frecuencias pueden completarse agregando los porcentajes de casos en cada categoría, los porcentajes válidos (excluyendo los valores perdidos) y los porcentajes acumulados porcentaje de lo que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta, (Hernández, et al., 2014, p. 282).

3.7.4. Coeficiente de correlación rho de Spearman.

Los coeficientes rho de Spearman, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, et al., 2014, p.322).

Según los autores (Hernández, et al., 2014), el coeficiente de correlación de rho de Spearman varía de -1.0 = (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ = (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. (p. 305).

Tabla 7

Coeficiente de correlación rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-.9 a -.99	Correlación negativa muy alta
-.7 a -.89	Correlación negativa alta
-.4 a -.69	Correlación negativa moderada
-.2 a -.39	Correlación negativa baja
-.01 a -.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
.01 a .19	Correlación positiva muy baja
.2 a .39	Correlación positiva baja
.4 a .69	Correlación positiva moderada
.7 a .89	Correlación positiva alta
.9 a .99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Autoría propia, adecuado según (Hernández, et al., 2014)

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Resultados de investigación.

Los resultados que se presenta se obtuvieron luego de la aplicación del instrumento de investigación previo validación por los expertos y tambien la prueba de 15 personas en la misma institucion; donde el espacio fue el Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

4.1.1. Confiabilidad de instrumento alfa de Cronbach.

El alfa de Cronbach permitió medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación y está determinado en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

Tabla 8

Fiabilidad según Kuder Richardson

	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Autoría propia.

4.1.2. Fiabilidad de las dos variables

Tabla 9

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	37

Fuente: Datos recogidos de la encuesta.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 10, se observa que el valor alfa de Cronbach es de ,908 que representa una excelente confiabilidad de

acuerdo a la tabla de Kuder Richardson, el valor obtenido se encuentra entre el rango de ,72 a ,99 del instrumento de recolección de datos. Por lo tanto; este resultado significa que existe una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación.

Tabla 10

Estadística de fiabilidad (V1 Calidad de atención en salud)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	28

Fuente: Datos recogidos de la encuesta.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 10, se observa que el valor alfa es de ,886 el resultado indica una excelente fiabilidad de una de las variables. De acuerdo a la tabla de Kuder Richardson, el valor obtenido se encuentra entre el rango de ,72 a ,99. Por lo que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach es de las 28 preguntas que contempla a la primera variable que es calidad de atención en salud; se puede observar en la tabla (tabla11).

Tabla 11

Estadística de fiabilidad (V2 satisfacción del usuario)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	9

Fuente: Datos recogidos de la encuesta.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 11, se observa que el valor alfa es de ,897 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach es de las 9 preguntas que esta contemplado dentro de la segunda variable que es satisfacción del usuario, se puede observar en la tabla siguiente (tabla 12).

4.1.3. Datos generales de los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado.

Tabla 12
Tabla de frecuencia (Generalidades: género)

		GÉNERO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	119	47,2	47,2	47,2
	MASCULINO	133	52,8	52,8	100,0
Total		252	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

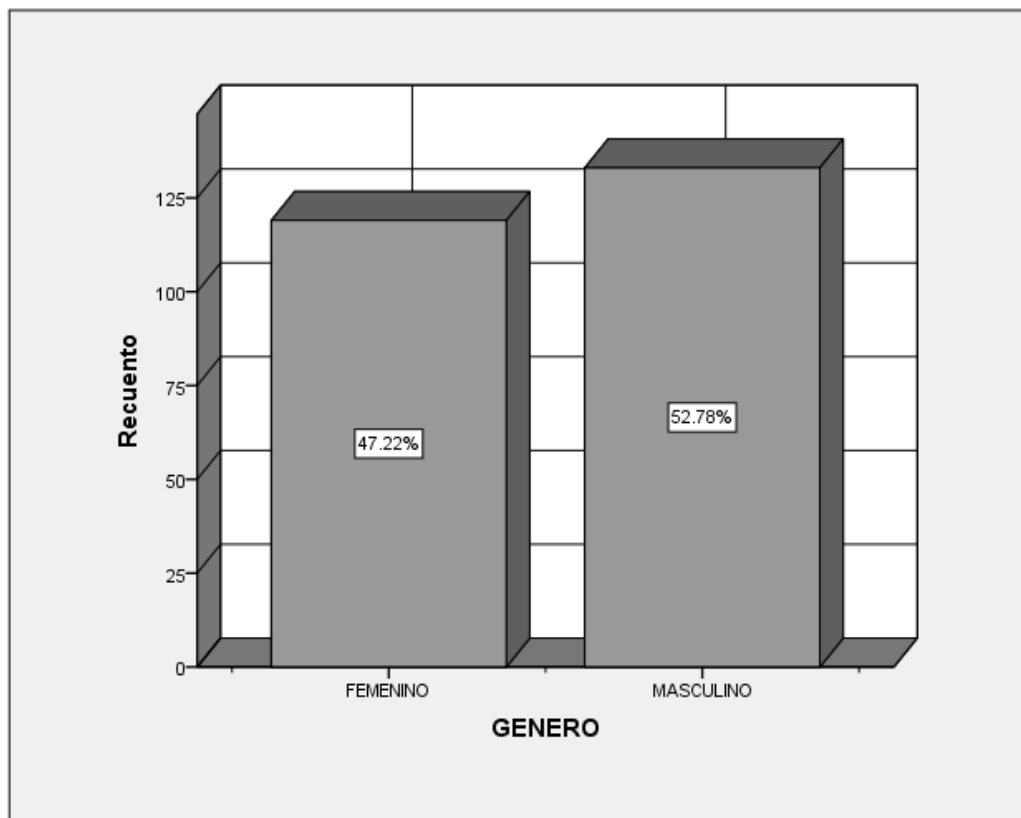


Figura 3: Generalidades - Género.

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 12 y figura 3, se aprecian las respuestas de los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, podemos visualizar que la cantidad de usuarios atendidos son la mayoría del sexo masculino que esta representado

por 52,78% del 100% figurado por un número de 133 varones en mi opinión y percepción personal el caso puede darse por referencia de los centros de salud aledaños quienes en su gran mayoría no cuentan con especialistas por ende centralizan a los pacientes al Hospital Sub Regional de Andahuaylas, mientras que en el sexo femenino esta representado por un 47.22% que representa una cantidad de 119 personas del total de encuestados.

4.1.4. Generalidades

Tabla 13

Tabla de frecuencia (Edad)

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 A 30 AÑOS	57	22,6	22,6	22,6
	31 A 40 AÑOS	50	19,8	19,8	42,5
	41 A 50 AÑOS	86	34,1	34,1	76,6
	51 A MAS	59	23,4	23,4	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

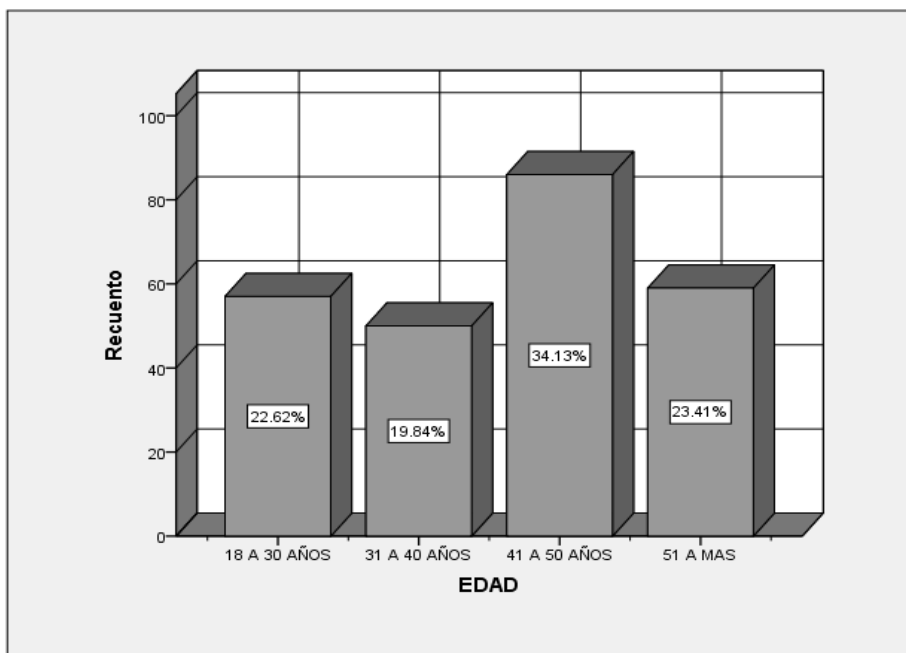


Figura 4: Generalidades - Edad

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 13 y figura 4, se aprecian las respuestas de los usuarios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, podemos visualizar que la mayoría de usuarios que se atienden son de la edad de 41 a 50 años, de 51 años a mas y de 18 a 30 años ; y la mayor parte son de 41 a 50 años quiere decir que estas personas por el pasar de los años son mas frecuentes ante cualquier enfermedad por lo que su visita al Hospital Subregional de Andahuaylas es con mayor frecuencia.

4.1.5. Generalidades

Tabla 14

Tabla de frecuencia (Generalidades: procedencia)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	URBANO	116	46,0	46,0	46,0
	RURAL	136	54,0	54,0	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

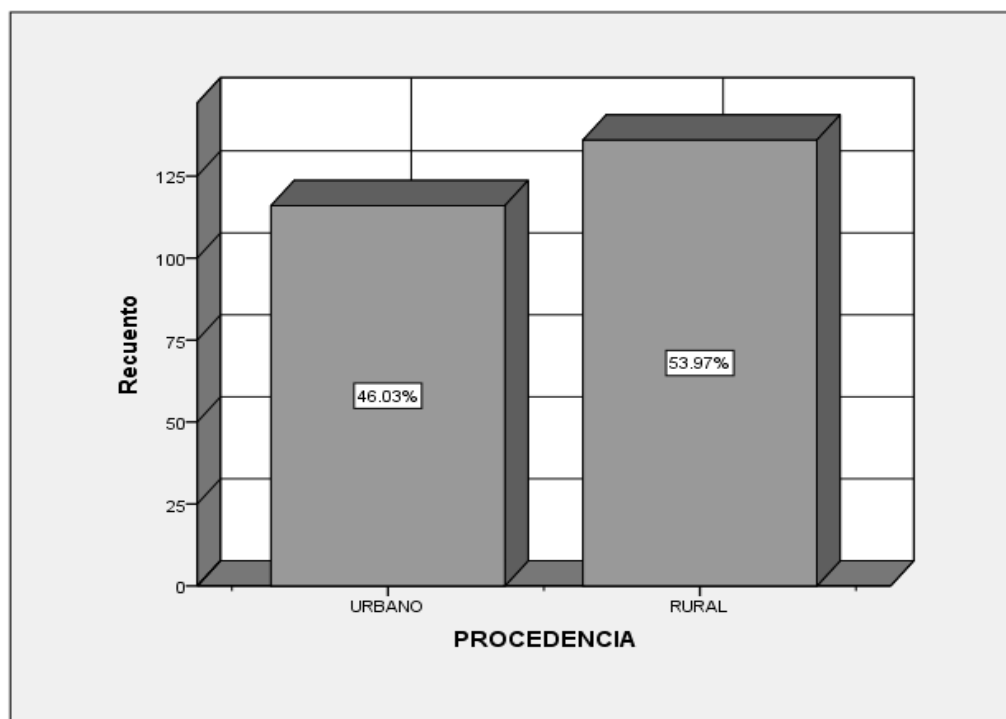


Figura 5: Generalidades - Procedencia

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 14 y figura 5, se aprecian las respuestas de los usuarios del Hospital Subregional de Andahuaylas, podemos visualizar que la mayoría de usuarios que se atienden son de la zona rural que representa un 53,97% en cantidades numéricas es de 136 usuarios, ya que generalmente las personas con escasos recursos son los que frecuentan a atenderse para poder contrarrestar sus malestares y además de ello muchos de los establecimientos de salud en las zonas rurales no cuentan con especialistas en tal sentido son dados de referencia al Hospital Subregional de Andahuaylas.

4.1.6. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones.

Tabla 15

Tabla de frecuencia (V1-V2 FIABILIDAD)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	2.54%	2.54%	2.54%
	Regular	79	33.47%	33.47%	36.02%
	Alta	119	50.42%	50.42%	86.44%
	Muy alta	32	13.56%	13.56%	100.00%
	Total	236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

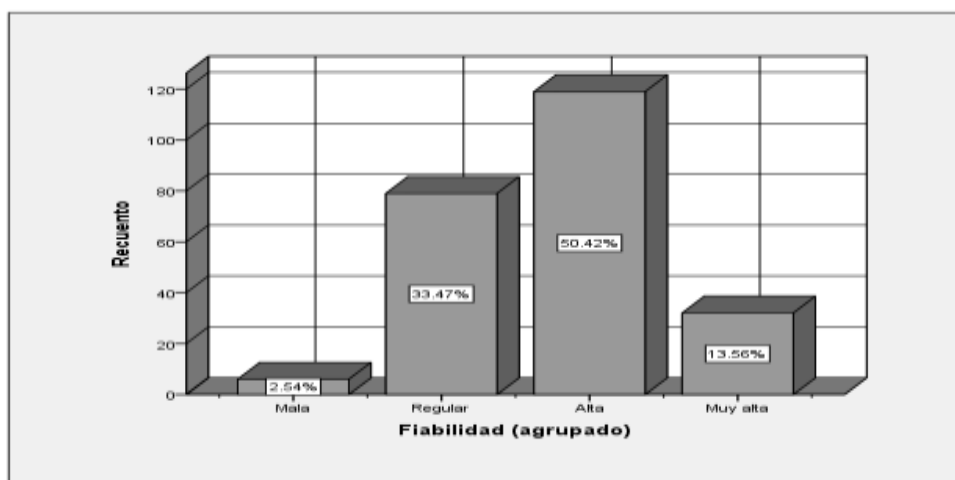


Figura 6: V1 – D1 Fiabilidad

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 15 y figura 6, se aprecian las respuestas de los usuarios, acerca de la fiabilidad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional Andahuaylas, 2019 se muestra en la figura que la fiabilidad del hospital es alta representado por un 50,42% que son 119 personas, eso indica que el personal que atiende a los usuarios demuestra la fiabilidad en la atención, mientras que el 2,54% de usuarios indican que la atención que reciben es mala y por tanto se encuentran insatisfechos.

Tabla 16

Tabla de frecuencia (V1-D2 Capacidad de respuesta)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	214	90.68%	90.68%	90.68%
	Mala	22	9.32%	9.32%	100.00%
	Total	236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS

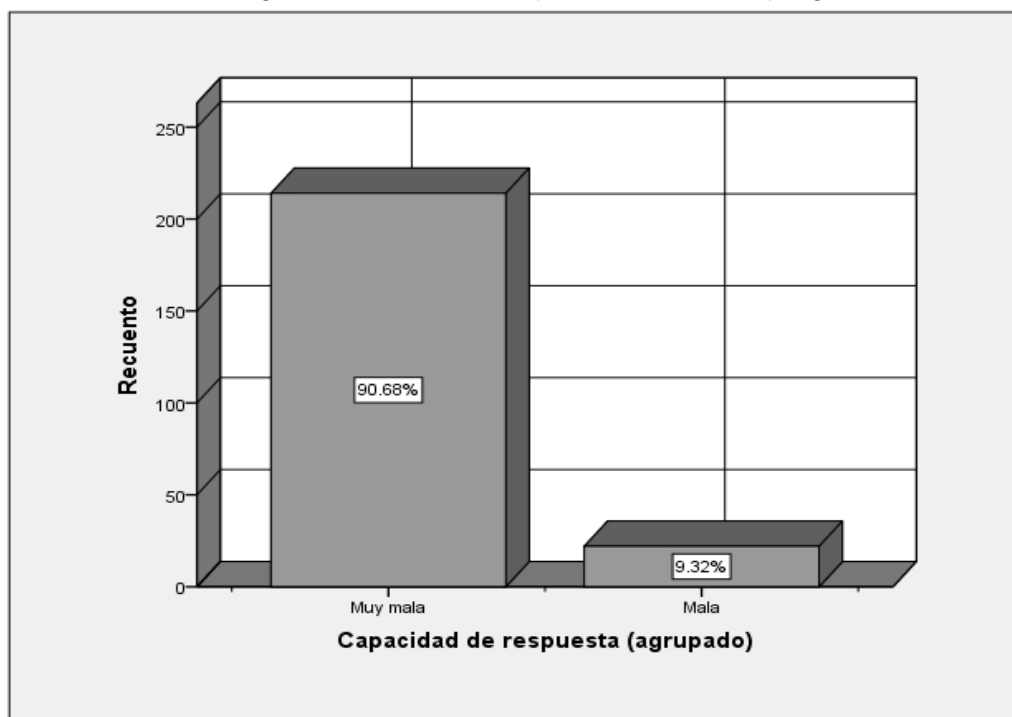


Figura 7: V1 – D2 Capacidad de respuesta.

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 16 y figura 7, se aprecian las respuestas de los usuarios, acerca de la capacidad de respuesta del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional Andahuaylas, 2019, se muestra en la figura que la capacidad de respuesta del hospital es muy mala representado por un 90,68% que son 214 personas de los que indican que la atención es de manera muy mala, mientras que el 9,32% indican que la capacidad de respuesta es mala según las encuestas realizadas este grupo de usuarios hacen ver que los tramites y el servicio es de manera mala o pesima debido a que el servicio es demaciado lento.

Tabla 17

Frecuencia (V1-D3 Seguridad)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	2	0.85%	0.85%	0.85%
	Mala	32	13.56%	13.56%	14.41%
	Regular	167	70.76%	70.76%	85.17%
	Alta	34	14.41%	14.41%	99.58%
	Muy alta	1	0.42%	0.42%	100.00%
Total		236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

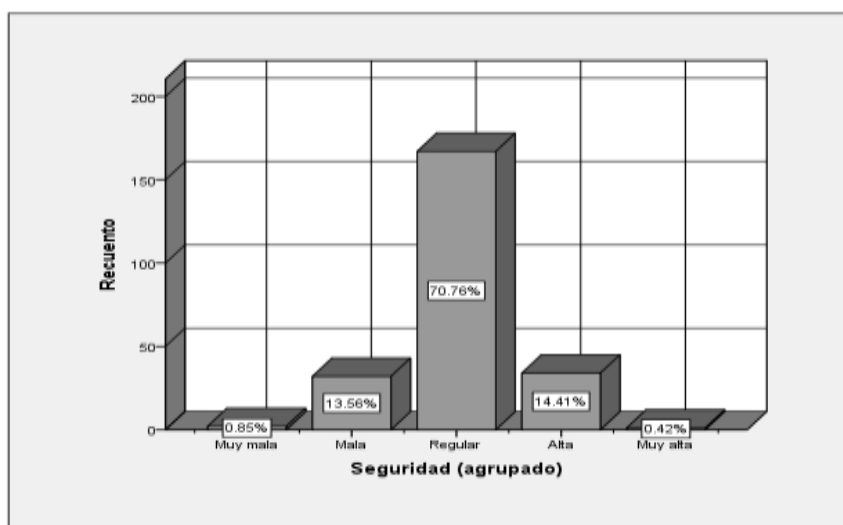


Figura 8: V1-D3 Seguridad

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 17 y figura 8, se observan las respuestas de los Usuarios, acerca de la Seguridad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional Andahuaylas, 2019, se muestra en la figura que la seguridad que brinda hospital es de manera regular representado por un 70,76% son 167 personas de los 252 encuestados que perciben de esa manera el servicio que reciben los usuarios del Hospital Subregional de Andahuaylas de acuerdo a las encuestas realizadas; y el 0, 42% percibe la seguridad de manera muy alta representado por 01 usuario.

Tabla 18

Frecuencia (V1-D4 Empatía)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	4.24%	4.24%	4.24%
	Regular	63	26.69%	26.69%	30.93%
	Alta	115	48.73%	48.73%	79.66%
	Muy alta	48	20.34%	20.34%	100.00%
	Total	236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS

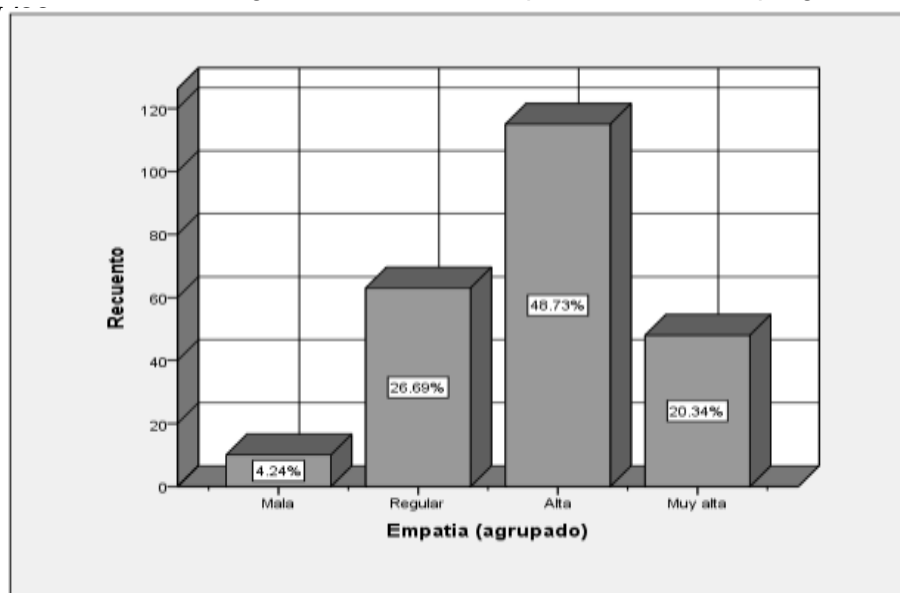


Figura 9: V1-D4 Empatía

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 18 y figura 9, se contemplan las respuestas de los usuarios, acerca de la empatía que brinda el Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional Andahuaylas, 2019, se muestra en la figura que la empatía que brinda el hospital es de manera alta representado por un 48,73% quiere decir que algunos médicos que están a cargo de la atención son empáticos; no se ponen en lugar de los usuarios ya que algunos de ellos manifestaron que muchos médicos son aburridos y toscos al atenderles y así mismo dijeron; que cuando indican que ellos son de zonas rurales no se les atiende en el momento y tampoco se les da comodidades al momento de que esperen, de la misma forma otro grupo de usuarios indican que algunos médicos son empáticos por lo que su apreciación es de manera mala representado por un 4,24% de usuarios.

Tabla 19

Frecuencia (V1-D5 Aspectos tangibles)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	16	6.78%	6.78%	6.78%
	Regular	126	53.39%	53.39%	60.17%
	Alta	84	35.59%	35.59%	95.76%
	Muy alta	10	4.24%	4.24%	100.00%
	Total	236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

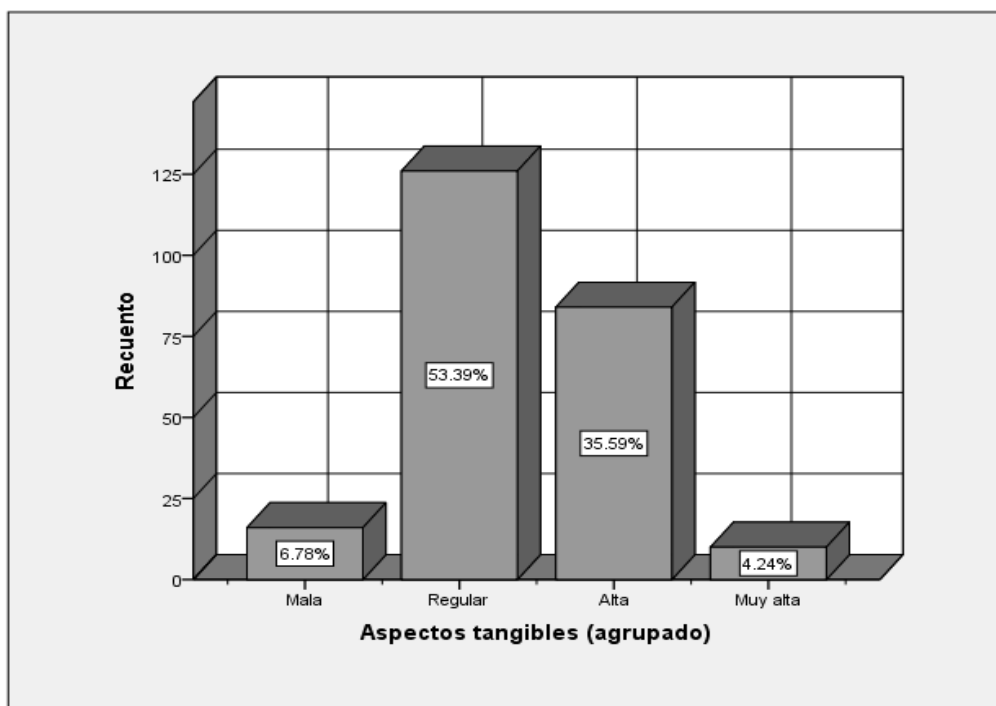


Figura 10: V1-D5 Aspectos tangibles.

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 19 y figura 10, se observan las respuestas de los usuarios, acerca de los aspectos tangibles (indumentarias de los médicos de turno, equipos sofisticados en el hospital) que brinda el Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional Andahuaylas, 2019, se muestra en la figura que los aspectos tangibles que brinda hospital es de manera regular representado por un 53,39%, en donde manifestaron muchos de los usuarios que le falta equipamiento, que algunos médicos no se encuentran uniformado de acuerdo a los protocolos de atención al usuario, que no cuentan con equipos médicos modernas para poder realizar exámenes inmediatas a los usuarios de los malestares que cada uno de ellos presentan se toman mayor tiempo y que a su vez los se les mandan con referencias a otras clínicas para concluir con los exámenes médicos y les generan costos adicionales que algunos de los usuarios no pueden cubrir debido a los escasos recursos que poseen, mientras que el 4, 24% de usuarios indican que los aspectos tangibles son calificadas como muy alta.

Tabla 20

Frecuencia (V2-D1 Validez)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	1	0.42%	0.42%	0.42%
	Mala	15	6.36%	6.36%	6.78%
	Regular	52	22.03%	22.03%	28.81%
	Alta	101	42.80%	42.80%	71.61%
	Muy alta	67	28.39%	28.39%	100.00%
Total		236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

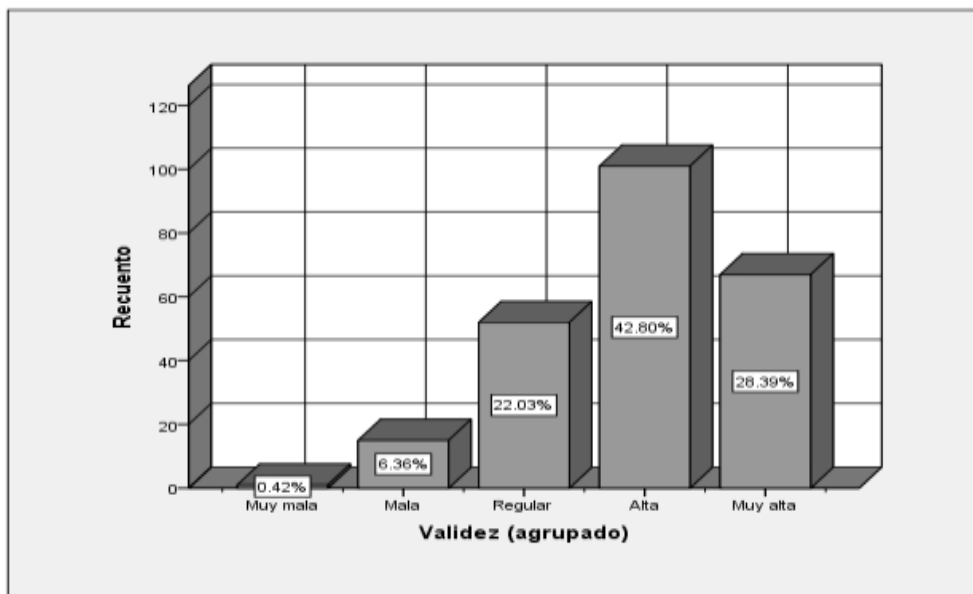


Figura 11: V2-D1 Validez

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 20 y figura 11, se contemplan las respuestas de los usuarios, acerca de la validez (eficacia de los médicos) que brinda el Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional Andahuaylas, 2019, se muestra en la figura que la validez que brinda el hospital es de manera alta representado por un 42,60% de los usuarios que representa a una cantidad de 101 personas ellos indican que hay un servicio correcto y efectivo por parte de los médicos hacia los

usuarios, y el 0,42% de los usuarios indican que es muy mala la validez que brindan a los usuarios.

Tabla 21

Frecuencia (V2-D2 Lealtad)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	2	0.85%	0.85%	0.85%
	Mala	17	7.20%	7.20%	8.05%
	Regular	34	14.41%	14.41%	22.46%
	Alta	116	49.15%	49.15%	71.61%
	Muy alta	67	28.39%	28.39%	100.00%
Total		236	100.00%	100.00%	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

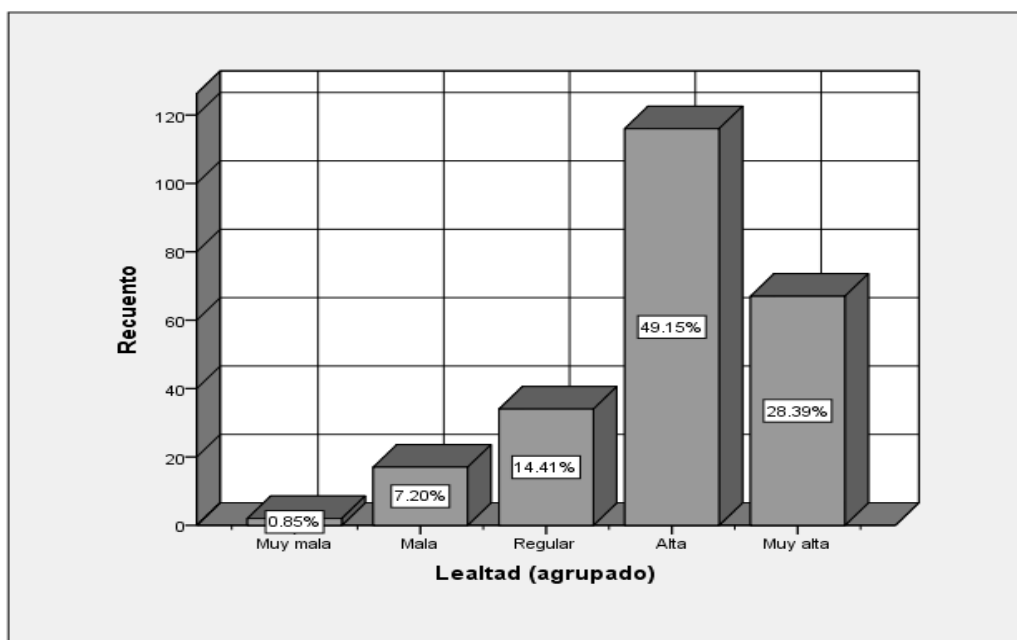


Figura 12: V2-D2 Lealtad

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22.

En la tabla 21 y figura 12, se aprecian las respuestas de los usuarios, acerca de la lealtad (volver a hacerse atender de acuerdo al servicio que percibió como usuario) que brinda el Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Subregional

Andahuaylas, 2019, se muestra en la figura que el 49,15% de los usuarios indican que muestran lealtad hacia el Hospital Subregional de Andahuaylas a esto se toma como referencias los resultados antes indicados que en la mayoría califican de manera regular, muy mala y mala.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Contrastación de hipótesis general.

Conforme al problema y objetivo general planteado, se presenta la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo evaluados con el coeficiente rho de Spearman.

H₀: No existe relación directa entre calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H₁: Existe relación directa entre calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 22

Correlación entre calidad de atención en salud y satisfacción de los usuarios

		V1: CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD	V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,175**
		N	252
SATISFACCIÓN DEL USUARIO (agrupado)		Coeficiente de correlación	,175**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	252

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se observa en la tabla 22, muestra un coeficiente de correlación de correlación rho de Spearman de 0,175** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al

nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva moderada entre la calidad de atención en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Contrastación hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre fiabilidad y validez del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H_1 : Existe relación entre fiabilidad y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 23

Correlación entre fiabilidad y validez

			V1 D1	V2D1
			FIABILIDAD	VALIDEZ
Rho de Spearman	FIABILIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,240**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	VALIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	,240**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se muestra en la tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,240** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada entre la fiabilidad y validez del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Contrastación hipótesis específica 2

H₀: Existe relación entre la hipótesis alterna fiabilidad y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H₁: Se rechaza la hipótesis alterna entre fiabilidad y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 24

Frecuencia (fiabilidad y lealtad)

			V1D1	V2D2
			FIABILIDAD	LEALTAD
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,024
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,707
		N	252	252
LEALTAD	LEALTAD	Coefficiente de correlación	-,024	1,000
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,707	.
		N	252	252

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se aprecia en la tabla 24, donde indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman es de -,024 y una significancia (bilateral) a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H₁). Por tanto, podemos afirmar que con un nivel de confianza del 99%, no existe una correlación entre fiabilidad y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el Servicio de Consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019. Se observa que el resultado es negativo quiere decir que por ninguna razón estas dos dimensiones se relacionan ya que esta no llega al nivel esperado que es ($p < 0.05$).

Contrastación hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre capacidad de respuesta y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H₁: Existe relación directa entre capacidad de respuesta y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 25
Frecuencia (capacidad de respuesta y validez)

			V1D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	V2D1 VALIDEZ
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE	Coeficiente de correlación	1,000	,304**
	RESPUESTA (agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	252	252
	VALIDEZ (agrupado)	Coeficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	252	252

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se contempla en la tabla 25, indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,304** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada entre capacidad de respuesta y validez del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Contrastación hipótesis específica 4

H₀: No existe relación directa entre capacidad de respuesta y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H₁: Existe relación directa entre capacidad de respuesta y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 26

Frecuencia (capacidad de respuesta y lealtad)

			V1D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	V2D2 LEALTAD
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,165**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	252	252
	LEALTAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,165**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	252	252

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se aprecia en la tabla 26, indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,165** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación moderada entre capacidad de respuesta y lealtad del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Contrastación hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación entre seguridad y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H_1 : Existe relación entre seguridad y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 27
Frecuencia (seguridad y validez)

			V1D3	V2D1
			SEGURIDAD	VALIDEZ
Rho de Spearman	SEGURIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,119
		Sig. (bilateral)	.	,059
		N	252	252
	VALIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	,119	1,000
		Sig. (bilateral)	,059	.
		N	252	252

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se contempla en la tabla 27, indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,119 y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación baja entre seguridad y validez del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Contrastación hipótesis específica 6

H_0 : Existe relación directa entre seguridad y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H_1 : No existe relación directa entre seguridad y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 28
Frecuencia (seguridad y lealtad)

			V1D3	V2D2
			SEGURIDAD	LEALTAD
Rho de Spearman	SEGURIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,561
		N	252	252
	LEALTAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,561	.
		N	252	252

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se aprecia en la tabla 28, indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman -,037** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual no se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, que no existe una correlación positiva entre seguridad y lealtad del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019. Así como se puede observar estas dos dimensiones no guardan ninguna correlación debido a que no supera el nivel esperado que es de ($p < 0.05$).

Contrastación hipótesis específica 7

H_0 : No existe una relación entre empatía y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H_1 : Existe una relación entre empatía y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 29
Frecuencia (empatía y validez)

			V1D4	V2D2
			EMPATIA	VALIDEZ
Rho de Spearman	EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,171**
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,007
		N	252	252
VALIDEZ	VALIDEZ	Coefficiente de correlación	,171**	1,000
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,007	.
		N	252	252

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se contempla en la tabla 29, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,171** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva baja entre empatía y validez del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Contrastación hipótesis específica 8

H_0 : No existe relación directa entre empatía y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H_1 : Existe relación directa entre empatía y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 31
Frecuencia (aspectos tangibles y validez)

			V1D5 ASPECTOS TANGIBLES	V2D1 VALIDEZ
Rho de Spearman	ASPECTOS TANGIBLES (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,171**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	252	252
	VALIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	,171**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	252	252

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se contempla en la tabla 31, indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,171** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada entre los aspectos tangibles y validez del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

Contrastación hipótesis específica 10

H_0 : No existe relación directa entre aspectos tangibles y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

H_1 : Existe relación directa entre aspectos tangibles y lealtad del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas.

Tabla 32

Tabla de frecuencia (aspectos tangibles y lealtad)

			V1D5 ASPECTOS TANGIBLES	V2D2 LEALTAD
Rho de Spearman	ASPECTOS TANGIBLES (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,204**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	252	252
	LEALTAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,204**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	252	252

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V22

El resultado que se aprecia en la tabla 32, indica un coeficiente de correlación de rho de Spearman ,204** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, podemos afirmar que con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada entre aspectos tangibles y lealtad del Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En la provincia de Andahuaylas se percibe que los usuarios que cuentan con el Seguro Integral de Salud subsidiado los cuales son atendidos en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, reciben inadecuados servicios debido a que no existe una capacidad de respuesta inmediata por parte del personal del servicio de consulta externa en medicina general, que como consecuencia genera el malestar y la insatisfacción de muchos usuarios, la cual tiene implicancias en la calidad de atención al usuario.

El Ministerio de Salud, viene desarrollando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud, teniendo como finalidad: contribuir a identificar las principales causas del nivel de satisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo. Para lo cual el objetivo es establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo. (MINSA, Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, 2015)

Primero: se planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2019. En la tabla 22, el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,175** la cuál afirma que si existe una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Entonces se dice que la calidad de servicio aumenta, también aumentará la satisfacción del usuario; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa el nivel de confianza del 99% la relación es altamente significativa.

En tanto; existe correlación directa y significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, (Redhead, 2013).

Este resultado confirma con la investigación: "calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Que concluye: (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988), definen la calidad del servicio como

la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas de acuerdo a los resultados obtenidos del SPSS.

Segundo: en el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre las dimensiones fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. En la tabla 23 de correlación muestra que, si existe correlación entre ambas dimensiones de acuerdo a rho de Spearman es ,240**, lo cual muestra una correlación positiva moderada, ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, también a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, (Redhead, 2013).

Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precisión.

Tercero: en relación al objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre las dimensiones fiabilidad y lealtad de los usuarios afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. En la tabla 24, el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de -,024 lo cual nos indica que no existe una correlación, que ninguna de las dos dimensiones se relacionan.

En este caso no concluimos de la misma manera ya que los resultados de la investigación proyecta un resultado negativo que la cual es interpretada que no existe correlación significativa entre ambas dimensiones, y por otro lado el autor Redhead en su investigación: calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, 2013 concluye que existe una correlación directa y significativa entre

la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. Estos resultados nos indican que el servicio puede ser calificado de diferentes formas según sea la percepción de los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado.

Cuarto: como objetivo específico 3, se planteó determinar la relación que existe entre las dimensiones capacidad de respuesta y validez de los usuarios afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Donde en la tabla 25, se muestra el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de ,304** nos indica que existe una correlación positiva moderada, ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, también a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

Así mismo existe una correlación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, (Redhead, 2013).

Se determina que se llega a los mismos resultados ya que en ambas investigaciones determinan que las dimensiones se correlacionan positivamente.

Quinto: el objetivo específico 4, indica determinar la relación que existe entre las dimensiones capacidad de respuesta y lealtad de los usuarios afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. En tanto la tabla 26, el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de ,165** nos indica que existe una correlación moderada, ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, también a un nivel de confianza del 99% e indica que es una correlación positiva entre ambas dimensiones.

Existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, (Redhead, 2013).

Los resultados de las investigaciones coinciden que ambas dimensiones tienen los mismos resultados lo cual indica que los usuarios tienen la misma percepción.

Sexto: el objetivo específico 5, establece determinar la relación que existe entre las dimensiones seguridad y validez de los usuarios afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. En la tabla 27, el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de ,059

nos indica que existe una correlación baja, ambas dimensiones sufren los mismos cambios; así mismo también a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable.

Existe una correlación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, (Redhead, 2013).

Los resultados indican que existe una correlación moderada entre ambas dimensiones entre la seguridad y validez de los usuarios, por tanto existe un nivel de confianza que garantiza ambos resultados.

Séptimo: en relación al objetivo específico 6, establece determinar la relación que existe entre las dimensiones seguridad y lealtad de los usuarios afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. En la tabla 28, el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de -,037 por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, que no existe una correlación positiva entre seguridad y lealtad, así como se puede observar estas dos dimensiones no guardan ninguna correlación debido a que no supera el nivel esperado.

CONCLUSIONES

- 1 Respecto al objetivo general, se determinó la relación que existe entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Viendo los resultados obtenidos nos indica que la correlación de estas variables es una correlación positiva moderada ya que el coeficiente de rho Spearman nos da ,175**, lo cual indica que si uno de ellos sufre un cambio alguno el otro también tendera a sufrir lo mismo. También en relación a estas dos variables indican los usuarios que no existe una buena calidad de servicio.
- 2 En relación al primer objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que no existe una correlación positiva moderada entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la fiabilidad y la validez es de manera regular según las figuras estadísticas a si mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de ,240**. De tal manera que en esta dimensión muchos de los usuarios determinan que es de manera regular y en cuando a la validez que es mala esto tiende a determinar que el personal que labora en el seguro debería de capacitarse más constante y dar un buen servicio a los usuarios afiliados.
- 3 En cuanto al segundo objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que no existe una correlación positiva entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que en la fiabilidad y la lealtad no se correlacionan de manera significativa, según las figuras estadísticas que termina que la fiabilidad es regular mientras que la lealtad da el resultado como pésimo a si mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de -,024**.
- 4 En razón al tercer objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la capacidad de respuesta y la validez es de manera

buena según las figuras estadísticas a si mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de ,492**.

- 5 Con relación al cuarto objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la capacidad de respuesta y la lealtad es de manera buena según las figuras estadísticas donde se ve que no hay una atención rápida y eso hace que no genera el retorno del usuario; así mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de ,304**.
- 6 En concordancia al quinto objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que existe una correlación baja entre la seguridad y validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la seguridad y validez es de manera baja según las figuras estadísticas a si mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de ,119.
- 7 En relación al sexto objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que no existe una correlación entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la seguridad y la lealtad es de manera regular y otros usuarios indican que es buena según las figuras estadísticas a si mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de -,037 donde se termina que estas dimensiones no se correlacionan.
- 8 En función al séptimo objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que existe una correlación positiva baja entre la empatía y validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la empatía y validez según las figuras estadísticas son malas, así mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de 171.

- 9 Respecto al octavo objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que existe una correlación positiva alta entre la empatía y lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que la empatía y la lealtad es mala y eso determina que no generará confianza en los usuarios según las figuras estadísticas, así mismo se sustenta con la prueba de valor de rho Spearman que la correlación es de 204**.
- 10 De acuerdo al noveno objetivo específico de dicho trabajo de investigación se determinó que existe una correlación positiva moderada entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. El resultado indica que los aspectos tangibles y la validez es malo según las figuras estadísticas a si mismo se sustenta con la prueba de valor del rho Spearman que la correlación es de ,171**.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la conclusión general, se recomienda a los médicos de turno que deben tener mayor profesionalismo y paciencia en cuanto a la atención que brindan a los usuarios del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. Ya que muchos de los atendidos son personas adultas si lograsen cumplir con brindar un buen servicio de esta manera incrementaría la satisfacción de los usuarios. Para superar todas estas dificultades se recomienda al Hospital Sub Regional de Andahuaylas programar cursos y capacitaciones para el fortalecimiento de capacidades de los profesionales de la salud en temas relacionados a la atención al usuario, y al mismo tiempo realizar mediciones trimestrales mediante la unidad de gestión de calidad del nosocomio andahuaylino.
2. Respecto a las conclusiones del segundo resultado con referente al primer objetivo específico, se aconseja al personal de turno del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas garantizar el conocimiento científico – técnico, realizando estudios de especialización, y pasantías de intercambio de experiencias en otros hospitales de mayor complejidad.
3. Respecto a las conclusiones con referente al segundo objetivo específico, se plantea al personal de turno del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, mantener la relación entre médico y paciente debe estar coronada por la cualidad de lealtad, de no ser así, no solo es inadecuada, si no suele asociarse con malas prácticas, siempre lejanas a la fidelidad del usuario. Para tal efecto el personal a cargo de la atención del usuario debe mantener una comunicación que inspire confianza y seguridad, de preferencia dominar y hablar el mismo idioma.
4. En relación al cuarto resultado de las conclusiones con referente al tercer objetivo específico, se propone al personal de turno del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, debe brindarse un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo prudente. En este caso se recomienda al Hospital Sub Regional de Andahuaylas elaborar el flujo grama de atención al usuario, y así mismo se debe implementar software que ayuden a descongestionar las filas

que se realizan para los cupos, de esta manera facilitar al usuario reservaciones de citas mediante el internet.

5. En relación a la conclusión del quinto resultado con referente al cuarto objetivo específico, se sugiere al equipo del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que brinden un servicio de calidad mostrando seguridad y validez al usuario. Todo ello lo podrá lograr el personal implementando un asistente y/u serums con la finalidad de poder comunicar y/o explicar los tratamientos y las recetas médicas que se brinda a los usuarios.
6. En relación al sexto resultado con referente al quinto objetivo específico, se encarga a los médicos del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que se debe mejorar la empatía hacia los usuarios, de tratar de una actitud personal esto se puede mejorar con encuestas y mediciones a los usuarios quienes sean los que evalúen al médico de turno inmediatamente después de su atención.
7. Cuanto al séptimo resultado con referente al sexto objetivo específico, se recomienda a los médicos del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas se recomienda al personal que de acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios indican que los trabajadores en muchos casos no tienen el trato amable a los usuarios, por lo cual el Hospital Sub Regional de Andahuaylas debe implementar charlas y concientizaciones de buen trato hacia a los usuarios que llegan atenderse en el hospital.
8. Con respecto al octavo resultado con referente al séptimo objetivo específico, se propone a los médicos del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que brinden confianza a los usuarios ya que esta genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza en cada uno de los usuarios atendidos.
9. En relación al noveno resultado con referente al octavo objetivo específico, se invita a los médicos del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que

expliquen de manera clara y términos entendibles los malestares de los pacientes debido a que si se les habla en términos técnicos muchos de los usuarios no podrán entender fácilmente y mucho menos se generara la confianza entre médico y paciente.

10. En función al décimo resultado con referente al noveno objetivo específico, se aconseja a los médicos del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que los aspectos tangibles de la institución son importantes por tanto están relacionados con las condiciones y apariencias físicas de las instalaciones como son: equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, esto es lo que se debe mantener siempre ya que en muchas oportunidades de visita se observó que algunos personales no cuentan con los equipos médicos adecuados. En consecuencia, se recomienda implementar la compra de accesorios, equipos y materiales didácticos para la buena orientación y atención a los usuarios.
11. En relación a la conclusión del undécimo resultado con referente al décimo objetivo específico, se propone a los médicos y a la parte administrativa del Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que traten de que los ambientes de esperas cuenten con equipos tecnológicos de información sobre los derechos y deberes de los usuarios, avisos sobre los cobros indebidos, entre otras informaciones que son necesarios para los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade Espinoza, S. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (2da ed.). Lima: Andrade.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6th ed.). Caracas: Editorial Episteme. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3th ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Del Salto Mariño, E. P. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito - Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
- Díaz Guevara, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca - 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Chota - Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donabedian, A. (1980). *La definición de calidad y enfoques para su evaluación en salud*. EE.UU: Michigan.
- González Ocaña, K. M. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral. Estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de Transactel*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango - Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3th ed.). México: McGraw – Hill Interamericana.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6th ed.) México: McGraw – Hill Interamericana. Recuperado de:

<http://www.fiuxy.net/ebooks-gratis/3577570-mega-coleccion-de-libros-de-administracion-marketing-ventas-economia-y-otros-de-negocios.html>

Hoffman, K. D. & Bateson, J. E.G. (2012). *Marketing de servicios*. (4th ed.) México: Cengage Learning Editores.

Hospital de Andahuaylas. (12 de Julio de 2018). *Página oficial*. Recuperado de: <http://hospitalandahuaylashpp.gob.pe/portal/index.php/j-page/2014-12-15-04-10-31/about-us>

Insns. (06 de Enero de 2016). <http://www.insnsb.gob.pe/satisfaccion-del-usuario-externo/>. Recuperado el 17 de julio de 2019, de <http://www.insnsb.gob.pe/satisfaccion-del-usuario-externo/>: www.insnsb.gob.pe

Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Nueva Jersey, EE.UU: Ediciones Paidós Ibérica.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. (12th ed.). México: Pearson Educación, S.A.

Lazo, O. (2005). *Programas de Gestión de Calidad*. Lima: UPCH. Recuperado de: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/gestion/politica_nacional_calidad.pdf

Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima.

Ministerio de Salud (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicio de Salud*. Lima: Minsa. Recuperado de: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>

Minsa. (2013). *Estándares de Calidad para el primer Nivel de Atención en Salud*. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud, 80.

Minsa. (2006). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Documento técnico, 25-25.

Minsa. (2006). DECRETO SUPREMO N° 013-2006-SA. Lima: MINSAs.

Minsa. (2012). *Establecimientos de Salud*. Lima: MINSAs.

Minsa. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Dirección de calidad en Salud, 36.

Minsa. (05 de Febrero de 2019). <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>. Recuperado el 26 de julio de 2019, de <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>: www.minsa.gob.pe

- Morales Gonzales, C. G. (2009). *Nivel de satisfacción de los de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá - Colombia. Recuperado de: <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Normas ISO 9000. (18 de Agosto de 2008). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>
- Ortiz Uribe, F. G., & García Nieto, M. d. (2008). *Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas.* México: LIMUSA.
- Pérez Toro, E. M. y Sanfeliu Bresneyder, G. (2013). *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013.* (Tesis de postgrado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias - Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>
- Pizarro Alvarado, S. N. (2016). *Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa del servicio de obstetricia del puesto de salud Yacus - 2016.* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1670/PAGS%2000070%20P65.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quipe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas - 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Redhead García, R. G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez Palomino, R. J. (2015). *Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- Riveros Silva, P. E. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio: sea líder en mercados altamente competidos.* (3th ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Riveros, I. (2007). *Calidad y atención integral de salud*. Chile: CuadmédSOC. Recuperado de: <https://docplayer.es/40498679-Calidad-y-atencion-integral-de-salud-dos-conceptos-inseparables.html>
- Salud, S. I. (2018). Deberes y Derechos de los usuarios del SIS. Deberes y Derechos de los usuarios del SIS, 5.
- Salud, O. M. (2013). Atención en salud. Organización Mundial de la Salud, 18.
- Seguro Integral de Salud. (11 de Julio de 2018). www.sis.gob.pe. Obtenido de [www.sis.gob.pe: http://www.sis.gob.pe/asegurados/tipos-de-seguro/sis-gratuito.asp](http://www.sis.gob.pe/asegurados/tipos-de-seguro/sis-gratuito.asp)
- Williams, G. (2013). *Calidad de los servicios de Salud*. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica.
- Zeithaml, Parasuraman. (2019). Ek modelo servqual de la calidad de servicio. aiteco consultores searrollo y gestion, 180.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la validez del usuario afiliado al</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la validez del usuario afiliado al Seguro</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y validez del usuario afiliado al Seguro Integral de</p>	<p>VARIABLE I:</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad. - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. - Aspectos tangibles. <p>VARIABLE II:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validez. - Lealtad.

<p>Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>f. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>g. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y validez la del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>h. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina</p>	<p>Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital subregional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>f. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital subregional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>g. Determinar la relación que existe entre la empatía y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>h. Determinar la relación que existe entre la empatía y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de</p>	<p>Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>d. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>e. Existe relación significativa entre la seguridad y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital subregional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>f. Existe relación significativa entre la seguridad y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital subregional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>g. Existe relación significativa entre la empatía y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>h. Existe relación significativa entre la empatía y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>i. ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p> <p>j. ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019?</p>	<p>Andahuaylas, 2019.</p> <p>i. Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital subregional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>j. Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p>	<p>Andahuaylas, 2019.</p> <p>i. Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la validez del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital subregional de Andahuaylas, 2019.</p> <p>j. Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la lealtad del usuario afiliado al Seguro Integral de Salud Subsidiado en el servicio de consulta externa en Medicina General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO - Deductivo</p> <p>DISEÑO No experimental – transaccional.</p> <p>NIVEL Descriptivo - correlacional</p>	<p>POBLACIÓN 2159 usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado.</p> <p>MUESTRA 252 usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario - SERVQUAL <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPSS 22. • Alfa de Cronbrach. • Distribución de frecuencias. • SERVQUAL. 	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables.

TÍTULO: Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1:</p> <p>Calidad de servicio en salud</p> <p>La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (Camisón, 2007).</p>	<p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Información oportuna. ○ Horario programado. ○ Disponibilidad de historia clínica. ○ Citas disponibles y con facilidad.
	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo prudente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atención rápida en admisión. ○ Atención rápida en laboratorio. ○ Atención rápida en exámenes. ○ Atención rápida en farmacia.
	<p>Empatía.</p> <p>Es la capacidad de que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Amabilidad, respeto y paciencia. ○ Interés de solucionar el problema de salud.
	<p>Seguridad</p> <p>Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación sobre el problema de salud. ○ Explicación sobre los procedimientos y análisis que se realizó.
	<p>Aspectos Tangibles.</p> <p>Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personal correctamente uniformado. ○ Materiales de comunicación. ○ Equipamiento. ○ Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. ○ Iluminación del ambiente.
<p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>Validez.</p> <p>La ciencia médica se sustenta en la validez de un conocimiento que se basa en un saber científico-técnico y</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atención correcta. ○ Eficacia.

<p>La satisfacción e insatisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio. (Hoffman & Bateson, 2012).</p>	<p>que ha sido, a diferencia de otros, producto de un desarrollo y de la aplicación de un método sui generis.</p>	
	<p>Lealtad. En medicina, la relación entre médico y paciente debe estar coronada por la cualidad de lealtad, de no ser así, no solo es inadecuada, si no suele asociarse con malas prácticas, siempre lejanas a la fidelidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad del paciente. ○ Cumplimiento médico. ○ Compromiso del usuario.

Anexo 3 Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº de Ítems	Ítems o Preguntas	E.V
VARIABLE1: Calidad de servicio en salud.	DIMENSION 1: Fiabilidad	1.1. Oportunidad de la atención de urgencias. 1.2. Respeto al orden de llegada. 1.3. Respeto a la privacidad de los usuarios. 1.4. Confidencialidad. 1.5. Precisión del diagnóstico.	18.90%	07	1. ¿Considera usted, que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de medicina son inmediatas? 2. ¿De qué manera califica usted, la atención del médico de turno con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes? 3. ¿Cómo considera usted, al médico de turno durante su atención sobre el respeto a su privacidad? 4. ¿Cómo considera usted, al médico de turno y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico? 5. ¿En qué escala, considera usted que el médico de turno le realizo de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada? 6. ¿Cuán satisfecho se siente usted, después de haberse informado por el médico de turno, sobre qué hacer si los síntomas empeoran? 7. Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas el medico de turno y los personales de salud, ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?	A. Pésimo. B. Malo. C. Regular. D. Bueno. E. Excelente.
	DIMENSION 2: Capacidad de respuesta	2.1. Informes y orientaciones 2.2. Horario programado 2.3. Atención en admisión de la Unidad de Seguros. 2.3. Tiempo de duración de la consulta médica.	10.80%	04	8. ¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa para el servicio de medicina general? 9. ¿El médico le atendió en el horario programado? 10. ¿La atención en admisión de la Unidad de Seguros fue rápida? 11. ¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico de medicina	

					general son los suficientes?	
	DIMENSION 3: Seguridad	1.1. Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. 1.2. Solución al problema del paciente. 1.3. Generación de confianza.	10.80%	04	12. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención? 13. ¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 14. Durante su atención médica en el servicio de traumatología ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud? 15. ¿El médico que le atendió le inspiro confianza?	
	DIMENSION 4: Empatía	4.1. Capacidad para atender al paciente. 4.2. Amabilidad en el trato por parte del médico. 4.3. Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.	16.21%	06	16. ¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema? 17. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención? 18. ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? 19. ¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia? 20. ¿Considera usted que las indicaciones escritas en la receta médica por el médico de turno son comprensibles para su lectura y comprensión? 21. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuadas para orientar a los pacientes?	
	DIMENSION 5: Aspectos tangibles	5.1. Personal correctamente uniformado. 5.2. Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. 5.3. Equipamiento o equipos modernos. 5.4. Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. 5.5. Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.	18.50%	07	22. ¿En qué manera usted califica al médico de turno y personal de salud sobre las indumentarias que llevaron en su atención? 23. ¿El personal médico utilizo maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta? 24. ¿El consultorio de medicina general cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención? 25. Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, salas de espera,	

		5.6. Iluminación del ambiente.			<p>consultorio, pasillos) del consultorio de medicina general del Hospital Subregional de Andahuaylas, ¿En qué medida usted lo califica?</p> <p>26. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p> <p>27. ¿Las camillas, camas, sillas de rueda del Hospital Subregional de Andahuaylas, ¿Usted considera que son cómodas?</p> <p>28. ¿Cómo usted califica la iluminación del consultorio de medicina general?</p>	
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.	DIMENSION 1: Validez	1.1. Atención correcta. 1.2. Eficacia.	10.80%	04	<p>29. Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico de turno?</p> <p>30. ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico de turno al prestarle sus servicios profesionales?</p> <p>31. ¿En qué nivel considera usted que el consultorio de medicina general trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?</p> <p>32. ¿Usted es referido inmediatamente a otro Hospital de mayor nivel si el medico lo considera conveniente?</p>	
	DIMENSION 2: Lealtad	2.1. Seguridad del cumplimiento médico. 2.2. Compromiso del usuario.	13.50%	05	<p>33. Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal médico de la consulta externa en medicina general?</p> <p>34. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios de medicina general del Hospital Subregional de Andahuaylas?</p> <p>35. Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el medico de turno?</p> <p>36. ¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?</p> <p>37. ¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este hospital?</p>	

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



Cuestionario

Estimado usuario (a):

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la “Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019”.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con “X” la alternativa que se adecue a su respuesta.

FECHA: _____

GENERALIDADES:

1. GENERO

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

2. EDAD

- a) De 18 a 30 años ()
- b) De 31 a 40 años ()
- c) De 41 a 50 años ()
- d) De 51 años a mas ()

3. PROCEDENCIA

- a) Urbano ()
- b) Rural ()

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

VALORES				
1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Alta	Muy alta

Variable N° 01: CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD						
1	¿Considera usted, que el tiempo de espera para obtener una cita en el servicio de medicina general son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted, la atención del médico de turno con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted, al médico de turno durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted, al médico de turno y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué escala, considera usted que el médico de turno le realizo de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted, después de haberse informado por el médico de turno, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico de turno y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
8	¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa para el servicio de medicina general?					
9	¿El médico le atendió en el horario programado?					
10	¿La atención en admisión de la Unidad de Seguros fue rápida?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico, brindados por el médico de medicina general son los suficientes?					
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD		1	2	3	4	5
12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
13	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	Durante su atención médica en el servicio de medicina general ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?					
15	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?					
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA		1	2	3	4	5
16	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo, sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
19	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
20	¿Considera usted que las indicaciones escritas en la receta médica por el médico de turno son comprensibles para su lectura y comprensión?					
21	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
22	¿En qué manera usted califica, al médico de turno y personal de salud sobre					

	las indumentarias que llevaron en su atención?					
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
24	¿El consultorio de medicina general cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, salas de espera, consultorio, pasillos) del consultorio de medicina general del Hospital Subregional de Andahuaylas, ¿En qué medida usted lo califica?					
26	¿El consultorio y la sala de espera, se encontraron limpios y fueron cómodos?					
27	Las camillas, camas, sillas de rueda del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, ¿Considera usted que son cómodas?					
28	¿Cómo usted califica, la iluminación del consultorio de medicina general?					
Recomendaciones de mejora en el proceso de atención:						

Variable N° 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : VALIDEZ						
29	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico de turno?					
30	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico de turno al prestarle sus servicios profesionales?					
31	¿En qué nivel considera usted, que el consultorio de medicina general trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
32	¿Usted es referido inmediatamente a otro Hospital de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?					
DIMENSIÓN 2 : LEALTAD						
33	Usted en este hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal médico de la consulta externa en medicina general?					
34	¿En qué medida usted considera volver a los servicios de medicina general del hospital Sub Regional de Andahuaylas?					
35	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de turno?					
36	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?					
37	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este hospital?					
Recomendaciones de mejora en el proceso de atención:						

Anexo 5 Ficha de validación de expertos.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombre y Apellido:..... *Simón José Cama Flores*

Grado académico:..... *Magister en Administración*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
..... *Revisar la coherencia en la redacción*

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores y ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

.....
..... *Revisar la formulación de los preguntas*

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento procede No procede para su aplicación

.....
.....

 UNIVERSIDAD JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mr. Simón José Cama Flores

Sello y firma del evaluador

DNI: *24461156*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombre y Apellido: Edwin Mesco Cáceres

Grado académico: Licenciado en Administración

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores y ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento procede No procede para su aplicación

.....
.....


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA LAZARDO AGUIRRE
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS
Lic. Edwin Mesco Cáceres
Sello y firma del validador

DNI: 25001527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombre y Apellido: Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Grado académico: Maestro en Administración

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores y ítems)

..... Mejorar el problema en base a
..... las variables

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

..... Mejorar reactivos

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento procede No procede para su aplicación

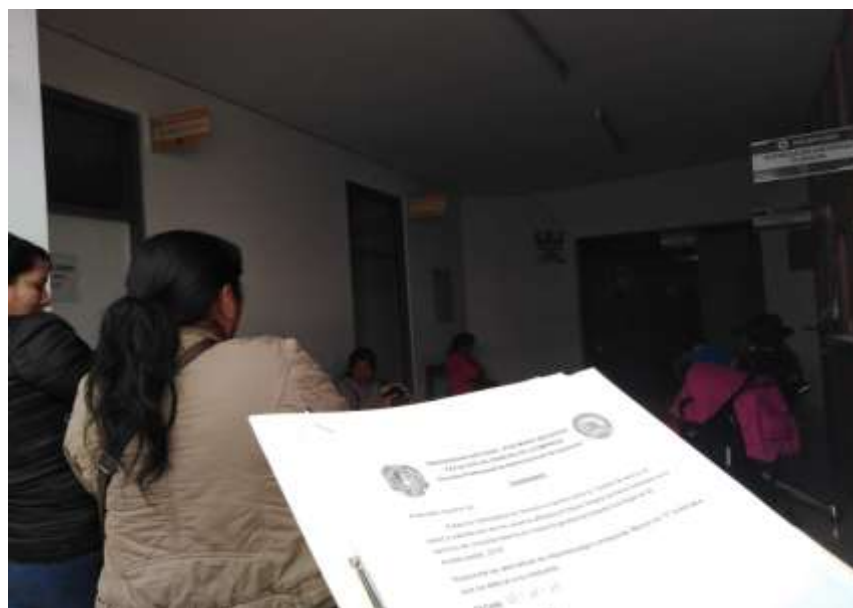
.....
.....

 INSTITUTO NACIONAL JOSÉ MARÍA ABOCADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Sello y firma del evaluador

DNI. 09598921

Anexo 6 Fotografías de investigación



Fotografía de aplicación de instrumento a los afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el hospital subregional de Andahuaylas, consulta externa en medicina general.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



Cuestionario

Estimado usuario (a):

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la "Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019".

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con "X" la alternativa que se adecue a su respuesta.

FECHA: 10/10/19

GENERALIDADES:

1. GENERO

- a) Femenino (X)
- b) Masculino ()

2. EDAD

- a) De 18 a 30 años ()
- b) De 31 a 40 años ()
- c) De 41 a 50 años (X)
- d) De 51 años a mas ()

3. PROCEDENCIA

- a) Urbano ()
- b) Rural (X)

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

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Mal	Regular	Bueno	Excelente

Variable N° 01: CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : FIABILIDAD						
1	¿Considera usted, que el tiempo de espera para obtener una cita en el servicio de medicina general son inmediatas?		X			
2	¿De qué manera califica usted, la atención del médico de turno con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?			X		
3	¿Cómo considera usted, al médico de turno durante su atención sobre el respeto a su privacidad?			X		
4	¿Cómo considera usted, al médico de turno y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?		X			
5	¿En qué escala, considera usted que el médico de turno le realizo de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?			X		
6	¿Cuán satisfecho se siente usted, después de haberse informado por el médico de turno, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?		X			
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico de turno y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?			Y		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa para el servicio de medicina general?			X		
9	¿El médico le atendió en el horario programado?			X		
10	¿La atención en admisión de la Unidad de Seguros fue rápida?			X		
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico, brindados por el médico de medicina general son los suficientes?		X			
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD						
12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?		X			
13	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			X		
14	Durante su atención médica en el servicio de medicina general ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?			X		
15	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?			X		
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA						
16	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema?			X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo, sobre su problema de salud o resultado de su atención?		X			
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			X		
19	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?			X		
20	¿Considera usted que las indicaciones escritas en la receta médica por el médico de turno son comprensibles para su lectura y comprensión?				X	
21	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			X		
DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES						
22	¿En qué manera usted califica, al médico de turno y personal de salud sobre las indumentarias que llevaron en su atención?			X		

23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?			X		
24	¿El consultorio de medicina general cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X		
25	Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, salas de espera, consultorio, pasillos) del consultorio de medicina general del Hospital Subregional de Andahuaylas, ¿En qué medida usted lo califica?		X			
26	¿El consultorio y la sala de espera, se encontraron limpios y fueron cómodos?			X		
27	Las camillas, camas, sillas de rueda del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, ¿Considera usted que son cómodas?				X	
28	¿Cómo usted califica, la iluminación del consultorio de medicina general?			X		
Recomendaciones de mejora en el proceso de atención:						

Variable N° 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : VALIDEZ						
29	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico de turno?		X			
30	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico de turno al prestarle sus servicios profesionales?			X		
31	¿En qué nivel considera usted, que el consultorio de medicina general trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?			X		
32	¿Usted es referido inmediatamente a otro Hospital de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?		X			
DIMENSIÓN 2 : LEALTAD						
33	Usted en este hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal médico de la consulta externa en medicina general?			X		
34	¿En qué medida usted considera volver a los servicios de medicina general del hospital Sub Regional de Andahuaylas?			X		
35	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de turno?				X	
36	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?			X		
37	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este hospital?		X			
Recomendaciones de mejora en el proceso de atención:						