

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por los
pacientes del “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en salud.

Autor:

Gronerth Escudero Bertha Alegría

Asesor:

Ramos Cevallos Norma Julia

Huacho – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Calidad y Satisfacción.
Especialidad	Gestión en Salud.

Keyword

Theme	Quality and Satisfaction
Specialty	Gestão de saúde

Palavras Chave

Assunto	Qualidade e satisfação.
Especialidade	Health Management.

Línea de Investigación

Línea de investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud.
Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Sub área	Ciencias de la Salud.
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios.
Sub - líneas o Campos de Investigación	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo.

Titulo

Calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por los pacientes del "Hospital Augusto B Leguía", Lima 2018.

Ticle

quality of care and level of satisfaction perceived by the patients of the "Hospital Augusto B Leguía", Lima 2018.

Título

Qualidade do atendimento e nível de satisfação percebido pelos pacientes do "Hospital Augusto B Leguía", Lima 2018.

ÍNDICE

	Pág.
Palabra Clave	i
Título	ii
Índice	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Resumo	vi
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Fundamentación científica	7
1.1.2.1 Calidad de atención	7
1.1.2.2 Satisfacción percibida	14
1.2 Justificación de la investigación	18
1.3 Problema de investigación	19
1.3.1 Problema general	19
1.3.2 Problemas específicos	19
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	21
1.4.1 Definición conceptual y operacional de calidad de atención	21
1.4.2 Definición conceptual y operacional de satisfacción percibida	22
1.5 Hipótesis	24
1.5.1 Hipótesis general	24
1.5.2 Hipótesis específicas	24
1.6 Objetivos	24
1.6.1 Objetivo general	24

	1.6.2 Objetivos específicos	25
II	METODOLOGÍA	26
	2.1 Tipo y diseño	26
	2.2 Población y muestra	26
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	27
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	27
III	RESULTADOS	29
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	37
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
	5.1 Conclusiones	40
	5.2 Recomendaciones	41
VI	AGRADECIMIENTO	46
VII	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	43
VIII	APÊNDICE Y ANEXOS	47
	Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	47
	Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	50
	Anexo N° 3 Matriz de consistência conceptual y operacional	51
	Anexo N° 4 Cuestionario percepción	54
	Anexo N° 5 Cuestionario expectativas	56
	Anexo N° 6 Validación del Instrumento – Prueba Piloto	58
	Anexo N° 7 Base de Datos	59
	Anexo N° 8 Propuesta de Intervención Científica	64

RESUMEN

El propósito del estudio fue conocer los diversos enfoques que definen calidad y satisfacción, se formuló el propósito de especificar la asociación existente entre la cualidad de atención y el nivel de complacencia percibida. Metodología Descriptivo correlacional, aplicada no experimental transversal enfoque cuali-cuantitativa, en una población de 600 usuarios y una muestra mediante muestreo probabilístico aleatorio por conglomerado de 289 pacientes, aplicando la encuesta SERQUAL validado con un de alfa de Cronbach 0.880, para la confrontación de hipótesis se comprobó usando el estadístico GAMMA. Resultados, se evidencia una correlación significativa moderada y positiva en un valor estadístico gamma =0.328 en la dimensión seguridad, un valor estadístico gamma =0.383 en confiabilidad, en un valor estadístico gamma =0.379 en la capacidad de respuesta, un valor estadístico gamma =0.438 en los aspectos tangibles y un valor estadístico gamma =0.506 en la empatía y el grado de satisfacción percibida por los pacientes. Se concluye que, existe una relación significativa moderada y positiva en un valor estadístico gamma =0.329 entre la perspectiva de la calidad de atención y el grado de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.

ABSTRACT

The purpose of the study was to know the various approaches that define quality and satisfaction, the purpose was formulated to specify the existing association between the quality of care and the level of perceived satisfaction. Descriptive correlational methodology, applied non-experimental cross-sectional quali-quantitative approach, in a population of 600 users and a sample through random probabilistic sampling by conglomerate of 289 patients, applying the SERQUAL survey validated with a Cronbach's alpha of 0.880, for hypothesis comparison it was checked using the GAMMA statistic. Results, a moderate and positive significant correlation is evidenced in a gamma statistical value = 0.328 in the security dimension, a gamma statistical value = 0.383 in reliability, in a gamma statistical value = 0.379 in response capacity, a gamma statistical value = 0.438 in tangible aspects and a statistical value gamma = 0.506 in empathy and the degree of satisfaction perceived by patients. It is concluded that there is a moderate and positive significant relationship in a statistical value gamma = 0.329 between the perspective of the quality of care and the degree of satisfaction perceived by the patients of the “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.

RESUMO

O objetivo do estudo foi conhecer as várias abordagens que definem qualidade e satisfação, o objetivo foi formulado para especificar a associação existente entre a qualidade do atendimento e o nível de satisfação percebida. Metodologia descritiva correlacional, aplicada com abordagem quali-quantitativa transversal não experimental aplicada, em uma população de 600 usuários e uma amostra por amostragem probabilística aleatória por conglomerado de 289 pacientes, aplicando-se o inquérito SERQUAL validado com alfa de Cronbach de 0,880, para comparação de hipóteses foi verificado usando a estatística GAMMA. Resultados, uma correlação significativa moderada e positiva é evidenciada em um valor estatístico $\text{gama} = 0,328$ na dimensão segurança, um valor estatístico $\text{gama} = 0,383$ em confiabilidade, em um valor estatístico $\text{gama} = 0,379$ em capacidade de resposta, um valor estatístico $\text{gama} = 0,438$ nos aspectos tangíveis e um valor estatístico $\text{gama} = 0,506$ na empatia e no grau de satisfação percebido pelos pacientes. Conclui-se que existe uma relação significativa moderada e positiva em um valor estatístico $\text{gama} = 0,329$ entre a perspectiva da qualidade do atendimento e o grau de satisfação percebido pelos pacientes do “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.

I. INTRODUCCIÓN

A través de los años al sector salud han presentado problemas de gestión de la los usuarios manifiestan que las instituciones de salud ofertan servicios inadecuados e inoportunos expresan mucho cuestionamiento marcado por las infraestructura deficiente que causa quejas y reclamos de la población; la calidad es un principio para alcanzar la complacencia del cliente a través de indicadores de satisfacción y de calidad, se utilizan estrategias para mejorar la infraestructura acorde a las necesidades de los clientes, equipamiento de punta, personal con experticia demostrada y dotación de medicamentos etc. (Palomino, Rivera y Tocto, 2018).

En la actualidad los indicadores de calidad están definidos como parámetros principales de evaluación moderna para contribuir al logro de la satisfacción de los usuarios, quienes valoran los servicios públicos como cualidad media baja, resultados muy desalentadores para las instituciones de salud, por lo que los gestores se han propuesto reenfocar las estrategias en el paciente-familia como componentes básico de la comunidad y desarrollo de un país para alcanzar el desarrollo bio - psico – social – espiritual; la satisfacción del cliente es el fin supremo de los servicios sanitarios , minimizando los efectos o complicaciones de la salud en el usuario. (Infantes, 2017).

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, hemos analizados y priorizados según importancia.

1.1.1 Antecedentes

Araujo (2018), en su trabajo de Investigación titulado: Percepción de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Consultorio Externo en Planificación Familiar del Centro de Salud Masisea – Pucallpa, Perú, 2018. El propósito fue analizar el nivel de complacencia o insatisfacción. Utilizó una metodología deductiva descriptiva no experimental transversal, muestra de 60 usuarios. Resultados, existe buena receptividad de la cualidad de atención y complacencia del

cliente durante la consulta externa; se muestra un nivel de calidad buena en la cualidad del cuidado en el control de la natalidad y en la satisfacción del cliente es elevado, se evidencia un 16% como muy alto. Conclusión, se expresa una asociación natural, si la planificación es buena la complacencia y percepción de la calidad usuario es alta.

Infantes (2017), en su trabajo científico titulado: Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III de Iquitos 2016, se formuló el propósito para valorar submúltiplos concomitantes a la calidad recepcionada. La metodología fue descriptiva, no experimental, transversal, en 305 usuarios muestrales, la técnica usada fue la encuesta SERVQUAL modificado. Resultados, se muestra una satisfacción global del 72,9%; referente a la satisfacción por dimensiones, la fiabilidad evidencia un 68,6%; la capacidad de respuesta alcanza un 72,3%; a seguridad refiere un 77,1%; la empatía un 73,7% y los aspectos tangibles un 73,6%. En todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) el sexo y la edad se correlacionan con la complacencia general global en personas mayores de 58 años. Conclusión, existe alta percepción de la satisfacción percibida, muestran alta aceptabilidad de satisfacción las magnitudes de capacidad y simpatía evidenciando una correlación entre el sexo y la edad.

Marín (2017), en su trabajo titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. El propósito planteado fue precisar la cualidad de cuidado y nivel de presunción. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional observacional, transversal, prospectivo ex-post-facto.; la muestra fue no probabilística fue el 10% del universo, con una fiabilidad del 95% y margen de error del 5%, se usó la encuesta SERVQUAL. Resultados, se encuentra un 18.2% de no satisfacción en la magnitud capacidad de respuesta, un 37.5% de descontento en la

magnitud de confiabilidad, el 30.6% de discrepancia en la dimensión de aspectos tangibles. La capacidad de respuesta evidenció un 81.8% de complacencia y la magnitud aspectos palpables 69.4%. Conclusión, se encuentra asociación mediana en un 31% de insatisfacción en la población de estudio entre la cualidad del cuidado y nivel de complacencia del consumidor.

Orozco (2017), en su trabajo de investigación titulada: Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. La finalidad fue valorar el nivel de complacencia de los consumidores referente a la cualidad del servicio del consultorio externo. Metodología, investigación no experimental descriptiva transversal, muestra 364 personas, mediante instrumento SERVQUAL. Resultado, se encontró similitud equivalente entre la población laboral llegando a la madurez adulta en las cuatro categorías de edades. Encontraron diferencias entre las diferentes dimensiones, tales como, bienes palpables 0.08, veracidad -0.32, incumbencia -0.35. persuasión -0.23, simpatía -0.32. Conclusiones, la evidencia del índice de calidad del servicio muestra que moderadamente se cumplen los estándares de calidad entre las percepciones y expectativas en la asistencia de la consulta externa de Medicina, la dimensión de confiabilidad estuvo alejada a cero y la más cercana a cero fue la dimensión bienes tangibles al efectuar la clasificación.

Mora (2017), en su trabajo de investigación titulada: Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el Centro Materno infantil San José Según área de atención. Lima 2017. El propósito fue precisar la cualidad del cuidado recibida por los pacientes. La metodología de estudio fue descriptiva no experimental básica de tipo cuantitativo, en 85 pacientes muestrales que asistieron a consulta. Resultados, se encuentra satisfacción en un 76.5% que los clientes en las magnitudes valoradas del servicio de medicina, la magnitud de confiabilidad, seguido de la magnitud simpatía con un 76% muy cerca está la dimensión seguridad

con un 73,5%, la dimensión aspectos tangibles con un 69,7% y por último la magnitud de la envergadura de atención con un 61,5%. Conclusión, en forma general se encuentra una percepción satisfacción, así como en todas las dimensiones de la cualidad del cuidado por los clientes que asisten a recibir atención al servicio de medica en los consultorios externos.

Zambrano (2016), en su trabajo de investigación titulada: Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital pablo Arturo Suarez quito ecuador en diciembre del 2016. El propósito fue precisar la complacencia de los pacientes con la atención del terapeuta físico. La metodología propuesta fue mediante una propuesta descriptiva no experimental de corte transversal, en 99 usuarios, mediante una encuesta de satisfacción con 14 reactivos cerrados. Lo resultados muestran que un 72.25% están satisfechos con la atención recibida, basado en los criterios de accesibilidad geográfica, temporal y económica; cualidad de la atención y del servicio. Conclusiones, los usuarios se muestra complacidos con las actividades y atención brindada por el profesional sanitario, perciben un servicio de salud con eficiencia y eficacia por lo que manifiestan un alto contentamiento.

Rosales (2016), en su trabajo de investigación titulada: Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016". El propósito fue precisar el grado de calidad del cuidado del profesional de enfermería y contentamiento del usuario. La metodología es descriptiva aplicada transversal no experimental, en una muestra de 60 usuarios. Los resultados muestran una asociación moderada entre la cualidad del cuidado y complacencia del cliente, además de una fuerte asociación entre el nivel técnico, el nivel humano y nivel del entorno con la complacencia del paciente. Arriba a la conclusión referente a la cualidad del cuidado de enfermería se correlaciona y asocia con el contentamiento de las personas mayores del servicio de

medicina de manera significativa con una rho establecida estadísticamente de 709, $p = 0,00$.

Lenis y Manrique (2015), en su trabajo científico titulado: La calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en Barranquilla, Colombia. Cuyo propósito planteado fue precisar la cualidad de atención del profesional de enfermería percibida. Metodología cuantitativo descriptiva, no experimental transversal, en una prueba muestral de 147 usuarios en condición de alta mediante el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE). Resultados, el 70% de los usuarios muestran experiencias altamente positivas referidas a la satisfacción y las experiencias con el cuidado de enfermería según la escala del CUCACE, no se evidencia relación significativa en aspectos sociodemográficos. Conclusión, la experiencia del cuidado que perciben los usuarios fue positiva en un puntaje de 93.22, además, en la magnitud contentamiento obtienen un puntaje de 78.12, evidenciando que la cualidad de la atención de enfermería percibida es buena por parte de los usuarios de la institución sanitaria.

Castelo, Castelo y Rodríguez (2015), en su trabajo de investigación titulada: Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. El propósito fue establecer el nivel de complacencia los cuidados de la evaluación médica. La metodología propuesta fue el método descriptivo transversal no experimental, con una población 382 usuarios. Resultados, existe incidencia del de interacción personal de enfermería en un 44% con el paciente a través de un trato amable con calidad y calidez, con predominio del sexo femenino en un 66%; manifiestan que fueron atendidos antes de la media hora el 49 %, y el 75 % manifestaron un buen trato y se siente contentos con los cuidados de los profesionales sanitarios médico y de enfermería. Conclusión, los usuarios expresaron que reciben un trato y atención satisfactoria por parte del personal sanitario.

Magallanes y Quevedo (2015), en su trabajo de investigación titulada: Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital Regional de Loreto Punchana 2015. El propósito fue precisar el grado de calidad del cuidado y su correlación con el nivel de complacencia del cliente. La metodología fue descriptiva correlacional, cuantitativa, no experimental, usando el instrumento de Donabedian basado en la configuración, transformación y resultados como dimensiones establecidas. Se ha encontrado resultados tales como, el 60% refirieron que se presentaron opciones para aportar recomendaciones para fortalecer la calidad del cuidado en la magnitud participación social, asimismo, se evidencio una correlación directa en la dimensión estructura en sus indicadores pertinencia y certidumbre ($p = <0.001$), así, mostró asociación directa en la dimensión proceso con la complacencia fueron la efectividad, la rapidez del acceso, la honradez y desempeño en equipo ($p = <0.001$). Conclusión, se muestra efectiva correlación, por lo tanto, a mayor operatividad, integralidad, facilidad y producción en equipo, aumentará el nivel de complacencia del cliente; se tiene la certeza de una asociación común en la dimensión resultados y los estándares intervención social y comunicación integral a un $p = <0.001$.

Huamán (2015), en su trabajo de investigación titulada: Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cardenillas” Chota Setiembre 2014”. La finalidad fue establecer la sensación de la calidad del cuidado. La metodología empleada fue una investigación no experimental cuantitativa descriptivo método transversal, en 24 servidores del servicio de emergencia y 81 usuarios. Resultados, el 75% de los servidores y el 67% de los usuarios muestran una captación regular de la calidad del cuidado; la magnitud estructura el 79% de los servidores y 80% de los usuarios presentan regular percepción. Asimismo, la extensión proceso el 71% de los servidores y 63% de los usuarios tienen una percepción regular. Conclusiones, los servidores y usuarios presentan una regular captación sobre la calidad del cuidado.

Santana, Buer, Minamisava, Queiroz y Gomes (2014), en su trabajo desarrollado cuyo título fue: Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, Brasil. El propósito fue valorar la asociación de la cualidad de las atenciones de enfermería, la contentación del cliente. La metodología fue no experimental estudio descriptivo transversal, en 275 usuarios como muestra. Lo resultados, los usuarios evidencian estar satisfechos con las atenciones recibidos en las pertinencias valoradas a nivel técnico desarrollo laboral, familiaridad y a nivel educativo, sobresaliendo las atenciones de enfermería estuvieron valoradas como seguras, higiénicas, confort físico y alimentación e hidratación. Conclusiones, a pesar de las condicionantes para desenvolverse en el trabajo y atender las necesidades de los pacientes, se encontró un prominente nivel de complacencia en los cuidados de enfermería captados por los clientes.

1.1.2 Fundamentación científica

Todas las preguntas planteadas requirieron de pesquisas y sostenimiento bibliográfico especializado, se caracterizó de manera conceptual las dimensiones, hemos seleccionado las bases teóricas que tiene similitud con el trabajo de estudio.

1.1.2.1 Calidad de atención

Referente a las bases teóricas de la cualidad del cuidado, debemos de diferencias claramente servicios de productos, para efectuar la valuación de la cualidad, en tres magnitudes principales tales como los servicios brindados son bienes no palpables; elaborados, manufacturados, repartidos y utilizados en forma simultánea; durante la producción el cliente se encuentra en el lugar que forman parte de un continuo expresado en diversos niveles. En las instituciones sanitarias, la cualidad es muy subjetiva y se valora comúnmente de acuerdo a un esquema teórico de las disimilitudes; el cual sugiere la divergencia en la dualidad perspectivas y percepciones esperadas por los clientes respecto al servicio y atención del cuidado recibido, forma parte de disposición de la cualidad en el

servicio. Esta base teórica fue el inicio de la creación de la herramienta para medir la calidad de los servicios denominada Servqual de sus creadores Parasuraman, Zeithaml y Berry. (Esquivel, 2016)

La verificación de la calidad de atención en las organizaciones sanitarias, es la resultante del procedimiento encaminado a lograr la satisfacer los requerimientos y falencias de los clientes, no sería efectivo si se usaría un determinado indicador se alcanzarían productos planificados aplicando el indicador común y estándar de la calidad para la satisfacción del consumidor, considerando que los diversos servicios sanitarios se determinan por el valor y desempeño profesional personal y compromiso para con su institución dentro de un marco filosófico pragmático coherente y adecuado de su doctrina enmarcado en su visión y misión. Durante el proceso de atención en salud, comprende la acción desde la adscripción, admisión y atención por el o profesionales de salud, cuando nos referimos al “usuario” no referimos también al entorno y familiares que toman mayor protagonismo, abarca la satisfacción con los cuidados recibidos, a través de la asistencia de un servicio de alta seguridad. (Messarina, 2016).

El Ministerio de Salud, afirma que la calidad en la oferta de los servicios sanitarios es uno de los ejes elementales de los propósitos considerados medulares en la gestión y administración en las instituciones sanitarias, hace referencia a la conceptualización de calidad propuestas por Donabedian: “la calidad del cuidado de salud es la utilización de la ciencia y avance tecnológico de tal manera que contribuya y maximice los logros y beneficios disminuyendo los riesgos de complicaciones y peligros coadyuvantes”. Es imprescindible identificar los tres niveles de requerimientos del usuario en concordancia a la calidad de la asistencia sanitaria y su atención recibida en sus cuidados.

1. Primer nivel: Referidas al paciente a sus requerimientos de sus necesidades o expectativas elementales en las cuales anhelan que la

asistencia y cuidados de salud sea amable, confiable, honesta, de alta competitividad, que sea creíble, educada y segura con resultados positivos al plan de tratamiento.

2. Segundo nivel: Menciona la disposición e interés de ofrecer un servicio de salud accesible y precoz con atención personalizada, a través de buenas relaciones interpersonales con trato y cuidado humanizado.
3. Tercer nivel: Se evidencia mediante las instalaciones, sus recursos materiales y humanos relacionados al costo-efectividad-beneficio favorable. (Esquivel, 2016)

Fortalecer la cualidad ofertada en los cuidados y atenciones en salud es el objeto primordial de las instituciones de salud, nace de las necesidades de brindar una respuesta adecuada a los requerimientos de la población que conlleva a responder de manera tal que el paciente se sienta satisfecho y contribuya al posicionamiento y desarrollo de sus capacidades con eficiencia y eficacia con infraestructura acorde a los avances modernos e incremento de confiabilidad en los sistemas de salud y su oferta en los diferentes servicios. (Zamora, 2016).

Existen importantes consideraciones referentes a la calidad en salud, la calidad debe ser igual en todos los niveles de atención establecido como un proceso permanente y continuo objetivable y medible que contempla la colaboración de todos los integrantes de la institución sanitaria; la oferta de los servicios de salud deben darse con equidad, garantizando a quien lo requiere y buscar los medios para que se alcance mediante su acceso; con eficacia, basado en metodologías modernas y tecnologías actualizadas; con efectividad, logra los objetivos planificados; y con eficiencia, con rendimiento y costos mínimos y mínimo riesgo. En definitiva, conceptual "La calidad es efectuar lo correcto de la forma correcta desde el inicio y superarlo continuamente, superando

adversidades y limitaciones de déficit de recursos con el propósito de logra la satisfacción de la familia y comunidad" (Forrellat, 2014).

En las instituciones sanitarias de manera habitual se utilizan cuatro palabras con que enmarcan la calidad del accionar sanitario, tales como equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. Los modelos de salud deben garantizar la accesibilidad a sus servicios garantizándolos con calidad, eficiencia basado en tecnologías de punta y metodologías científicas que respalden el desempeño profesional abarcando la mayor cobertura, para ello es necesario considerar aspectos de mucha relevancia referidos a una atención sustentada en la cualidad en todos los niveles de atención como un proceso de fortalecimiento continuo para el logro de la calidad. La función principal de la cualidad de los servicios asistenciales y atenciones de salud deriva en que el paciente alcance cubrir sus necesidades y requerimientos que alcance su satisfacción personal y en el logro se solucionar sus problemas que le aquejan y a la vez recibir un trato humanizado con respeto. (Castañeda, 2013).

La calidad de atención en la parte asistencial, dentro de los conceptos básicos de la calidad asistencial se respalda en tres componentes fundamentales:

1. Elemento de la composición científico-técnico: Respaldado en el adelanto de la ciencia y del equipamiento médico tecnológico que se plasma el propósito de maximizar el beneficio de restablecer el equilibrio y homeostasia de la salud con el mínimo de riesgos y errores en la atención de salud.
2. Elemento de la composición interpersonal: Tiene como base principal las relaciones humanas e interpersonales que se enmarcan en la normatividad y valores axiológicos sociales como la ética del desempeño profesional, las expectativas y requerimientos del usuario.
3. Elemento de la composición de confort: Relacionado al aspecto estructural en el que se lleva a cabo la asistencia y servicio de salud, como la accesibilidad,

entorno ambiental, instalaciones de la infraestructura hotelería y otros elementos principales e indispensables como sala de espera mobiliario, etc.

A pesar de las divergencias entre personal de salud y organizaciones sanitarias el componente científico-técnico siempre está presente teniendo en cuenta el grado de eficacia de los procedimientos sanitarios. Los componentes interpersonales y de confort conforman los elementos centrales de la calidad percibida que contribuyan al perfeccionamiento de la complacencia valorados por el paciente y familia. (García, Cancha, Jiménez y Pérez 2011).

Según la OMS existen seis dimensiones elementales en la que se basa la calidad asistencial de las instituciones sanitarias:

1. Seguridad: Responsabilidad de las organizaciones de salud, de establecer estrategias que conlleven a minimizar el riesgo presente o potencial que pueden causar daño a los clientes.
2. Efectividad: Establece la evidencia de ofertar los servicios y atenciones sanitarias para producir beneficios de prevención, promoción y recuperación individual y salud comunitaria.
3. Eficacia: Las organizaciones de salud buscan la implicancia de eficacia y efectividad maximizando el rendimiento y logro de los objetivos institucionales evitando el mal uso de los recursos.
4. Accesibilidad: Referida a la geografía y factibilidad de acceder a un servicio de salud considerando los recursos económicos, etno - cultural, horarios de atención, entre otros.
5. Centrado en la persona: La cualidad de la atención asistencial enrola ofertar servicios que involucren al paciente en sus deseos, preferencias y demandas de acuerdo a su cultura.
6. Equidad: Las atenciones de salud y los servicios de salud deben ofertarse sin distinciones de raza, sexo, cultura, nivel socioeconómico por igualdad sin restricciones de ningún tipo. (García, Cancha, Jiménez y Pérez 2011).

El desarrollo planificado de una estrategia de calidad asistencial, se establece mediante un procedimiento básico y cíclico, de carácter flexible que contribuya a la adaptación a diversos contextos, en la cual están inmerso siete elementos principales.

1. Designar las personas responsables de implementar y ejecutar el procedimiento de manera conjunta con los integrantes inmersos y comprometidos con la organización, por ejemplo, líderes y coordinadores políticos junto a representantes de los usuarios.
2. Análisis y síntesis de la real situación, con respaldo de las políticas nacionales y procedimientos basados en los resultados de los modelos y enfoques sanitarios.
3. Establecimiento de los propósitos de salud con la finalidad de ser alcanzados, por ejemplo, reducción de la morbi-mortalidad por cáncer de mamas y próstata.
4. Implementación de los objetivos de calidad medio que permitirán el logro de los objetivos de salud, por ejemplo, diagnóstico temprana y establecimiento de terapéutica idónea.
5. Clasificación de las estrategias de calidad que permitirán el logro de los objetivos de salud.
6. Implementación y desarrollo de las estrategias de intervención seleccionadas.
7. Supervisión continúa de los procedimientos para alcanzar los objetivos establecidos y lograr los resultados esperados. (Universidad Internacional de Valencia, 2018)

Uno de los procesos de excelencia de carácter valorativo contemplado en la cualidad de la oferta sanitaria es el instrumento SERVQUAL, valora lo que el usuario espera de la institución que oferta a través de cinco dimensiones definidas

referidas a los discernimientos que se aplican a los consumidores para evaluar la cualidad ofertada.

- Credibilidad fiable: Capacidad para efectuar el servicio de atención de forma confiable.
- Idoneidad en las competencias para la respuesta: Precepto y decisión para apoyar a los clientes y brindar una atención precoz y auténtica.
- Convicción de seguridad: Habilidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales evidenciadas por el personal que conforma la organización de salud.
- Empatía: Cuidado individualizado ofertado por servicios sanitarios a sus clientes.
- Elementos asequibles y tangibles: Aspecto de los espacios y forma de su distribución física, equipamiento con tecnología renovada, recursos humanos, materiales e instrumentos de comunicación. (Parasuraman, Ziethaml y Berry, 1988).

Las magnitudes que valoran la cualidad del cuidado son cinco, se precisan en las 22 declaraciones, equiparadas y agrupadas de tal forma que permitan evaluar de manera objetiva, tales como los elementos que se pueden tocar denominados tangibles, la probabilidad de mecanismo operativo que muestre fiabilidad, la importancia de su capacidad de respuesta para responder de manera inmediata frente a una situación crítica, las características y peculiaridades evidenciadas llamada seguridad y la capacidad de entender objetivamente a una persona manifestando empatía.

Asimismo, podemos establecer cuatro cofactores fundamentales que influyen en las expectativas de los consumidores:

- Efectiva forma de comunicación a través de las sugerencias, conceptos acerca del servicio recibido mediante la técnica denominada “boca a oreja”.

- Requerimientos y necesidades individuales.
- Experiencias con el servicio que el usuario tuvo con anterioridad.
- Formas de comunicación de mundo exterior que la organización emplea para ofertar las prestaciones de su servicio que den respuestas a los requerimientos de los usuarios. (Parasuraman, Ziethaml y Berry, 1988).

1.1.2.2 Satisfacción percibida

La mayor satisfacción percibida por los usuarios, es alcanzar altos beneficios en la atención del servicio de salud sin riesgos o complicaciones, manifestados después de la consulta, lo que conlleva a la parte estratégica de las organizaciones de salud, considerando la subjetividad del usuario, valoran su seguridad y confianza, accesibilidad a la atención y rapidez de la atención, la satisfacción mejora cuando el cliente es escuchado y se evidencia predisposición en los objetivos de la institución de cubrir los requerimientos y necesidades del paciente. (Vázquez, et al. 2018)

La satisfacción del cliente, definida por el marketing, es cubrir y superar las expectativas del usuario como punto clave de intercambio organización y oferta exclusiva y cubrir las precisiones de los usuarios, la misma que puede articularse como una transacción específica o manera de visionarla de forma acumulativa, lo cual considera efectuar valoraciones continuas de los procedimientos de compra y prestaciones de servicios sea instituciones lucrativas o no que conlleven a lograr la complacencia de los usuarios, es necesario que la organización debe mostrar preocupación de las reales necesidades de los consumidores.

Se muestra la evolución a través de las teorías que han estudiado la satisfacción del usuario.

- La década de los años 1960: Nacen las teorías acerca del inicio de la satisfacción, con un modelo de enfoque macro definido para determinar la satisfacción de manera general.

- En los años 1970: Nace el enfoque macro se posiciona para valorar la satisfacción general, establecen las primeras medidas de cómo medir la satisfacción y definen satisfacción.
- En los años 1980: El modelo de enfoque micro orienta a diferenciar la satisfacción de forma personal, implementa las medidas de la satisfacción, introduce el modelo de desconfirmación de expectativas y determinar indicadores de similitud y diferencias comparativas.
- En los años 1990: Aparecen modernos enfoques para definir la satisfacción, implementa modelos holísticos como estrategia de fidelización y adherencia de usuarios.
- En los años 2000: Se establecen la redefinición de la conceptualización de satisfacción, reevalúan los modelos, determinantes y consecuencias de la satisfacción. (Quispe y Ayaviri, 2016).

La satisfacción percibida por los usuarios a través del cuidado experimentado se establece alrededor de un parámetro de verificación de calidad; la satisfacción se correlaciona con las características de la organización para cubrir los requerimientos y exigencias de los clientes, la calidad del cuidado está asociada a la complacencia del usuario como sello de identidad y posicionamiento social ya que se torna muy complejo usar metodologías y técnicas estándar para todos los servicios, dados que cada uno presenta peculiaridades diferenciadas, por lo tanto se debe realizar de manera constante la supervisión para fortalecer el compromiso profesional de cada trabajador manteniendo sus principios de mejoramiento continuo, alianza estratégica servidor – organización, técnicas de adherencia y respaldo económico. (Peña, 2014).

Un modelo de salud interactivo, considera las necesidades del paciente para cubrir y satisfacer sus expectativas, por tal motivo las organizaciones de salud requieren adaptarse a las nuevas corrientes de gestión; que, para valorar el nivel

de satisfacción, se debe de encontrar el índice neto de satisfacción (INS) que representa al cliente si logra estar satisfecho de forma global. (Rodríguez y Sanjuán 2013).

La multidiversidad de los factores inherentes que asocian a la cualidad del cuidado determina la complacencia del cliente como la estructura fundamental para la elaboración de los diversos modelos multidimensionales que permiten valorar la calidad de los servicios sanitarios, incidido por las percepciones de los consumidores permite explicar los comportamientos y sus actitudes.

Es preciso resaltar tres componentes como respuesta que contribuyen al logro de la presunción satisfecha del cliente.

1. Respuesta basada en el equilibrio emocional, aspecto cognitivo y comportamental.
2. Respuesta que responde a un determinado aspecto, considera las expectativas del usuario, producto o servicio, experiencias previas de consumo, entre otros.
3. Respuesta definida en un espacio determinado, después de la selección del producto y uso, definida por las experiencias previas a lo largo del tiempo.

Los usuarios pueden sentir en un determinado momento satisfechos con la experiencia de su preferencia con la funcionalidad del producto. (Mora, 2011).

Las organizaciones sanitarias modernas, en su finalidad es alcanzar y coadyuvar que el cliente este "satisfecho" como elemento central para posicionarse en la "decisiones" de los clientes y en la mercadotecnia de los mercados de servicios sanitarios y áreas comprometidas.

Abarcan diferentes beneficios y utilidades cuando se tiene clientes satisfechos

- Primer Beneficio: Un usuario satisfecho, se vuelve fidedigno, la organización logra su lealtad y tiene la posibilidad de ofertarle otros servicios.
- Segundo Beneficio: Un usuario satisfecho exterioriza su satisfacción y recomienda el servicio a otras personas.
- Tercer Beneficio: Un usuario complacido se vuelve fidedigno y no busca la competencia la organización se gana un lugar especial en el mercado (Thompson, 2006).

De acuerdo con Kotler, la satisfacción del cliente se conceptualiza de acuerdo "al nivel de la situación anímica de una persona a través del producto de relacionar la diferencia que se ha percibido de la producción o servicio con la formulación de sus expectativas". De tal manera que existe elementos esenciales que estructuran la satisfacción del usuario.

1. Ganancia percibida: Se establece al valorar resultante del producto o servicio adquirido, dado por las consideraciones particulares obtenidas.
 - Se obtiene de manera precisa a través del usuario.
 - Se establece por los resultados que usuario alcanza mediante la producción y rendimiento.
 - Es el resultado de la consecuencia perceptivas del usuario, divergente de los hechos reales.
 - Se trasluce mediante el cambio de conceptos que influyen en el usuario por experiencias de otros individuos.
 - Influye el estado de anímico del usuario y de sus razones.
2. Las Expectativas: Se establecen mediante las "esperanzas" que los usuarios por conseguir algo, como producto de cuatro situaciones específicas:
 - Compromiso ofertado de la organización de salud del beneplácito del producto o servicio ofertado.
 - Experiencias de adquisiciones pasadas.

- Conceptos de otras personas.
 - Ofertas de las competencias.
3. Los Niveles de complacencia: Posterior a la adquisición efectuada de un producto o servicio, los compradores, vivencian y expresan su contenido satisfactorio.
- Insatisfacción: Resultante que se obtiene al no cubrir sus requerimientos.
 - Satisfacción: Se alcanza cuando los resultados alcanzados coinciden con las expectativas del usuario.
 - Complacencia: Es como resultado percibido cuando el servicio o producto excede a las expectativas del usuario. (Thompson, 2006).

1.2 Justificación de la investigación

El propósito de estudio científico fue contribuir a establecer la correlación que se pueda experimentar mediante la cualidad de la prevención y el grado de complacencia percibida en los usuarios, de tal manera, requerimos identificar los diversos modelos contribuyan a establecer de manera correcta las complacencia y cualidad, tales como el aporte teórico, práctico, metodológico y la contribución a la ciencia, el sustento social.

Justificación teórica se refiere al contenido del saber disponible que ayudara a aplicar una nueva herramienta para realizar la recogida de información fortalecer constantemente las perspectivas referentes a las cualidades del cuidado y el nivel de contentamiento de los usuarios del hospital B Leguía u otra entidad de salud, la justificación práctica es la efectividad en la utilización de la información que permitan realizar el desarrollo de las estrategias encaminadas a perfeccionar la asistencia en los servicios. El modelo metodológico servirá para identificar qué elementos de la atención de salud pueden contribuir para mejorar la cualidad del cuidado y satisfacción del cliente.

El aporte a la ciencia, porque servirá como guía para una mejora continua para el Hospital Augusto B Leguía, el aporte social dispondrá de un mecanismo que contribuya a efectuar valoraciones metódicas que cooperen al logro de la satisfacción y el fortalecimiento contaste de la atención de salud.

1.3 Problema de investigación

La cualidad del cuidado y de los procedimientos es afianzar y se fortalezca que los usuarios reciban de manera adecuada los servicios que requieren tales como, el diagnóstico, tratamiento óptimo teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes, la satisfacción es superar o cumplir las expectativas de los pacientes. Por lo tanto, se plantea el siguiente problema.

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Seguridad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Confiabilidad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Aspectos Tangibles de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Empatía de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

- **Definición conceptual de calidad de atención:** Nivel del cumplimiento óptimo que es anhelado y practicable de lograr, con eficiencia, eficacia, utilizando la ciencia y la tecnología.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Escala / Ítems
Calidad de atención	Presentación de la asistencia ofertado de forma cuidadosa y fiable.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor esperada con seguridad y correctamente ▪ Desempeño del servicio es correcto ▪ Proporciona el servicio en el tiempo en que se le prometió ▪ Problemas dudas resuelta 	Nominal 1, 2, 3, 4
	Brindar ayuda y servicio de salud a los pacientes.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal dispuesto a ayudar ▪ Trato al usuario amable ▪ Tiempo de espera adecuado ▪ Disponibilidad para atenderlo 	Nominal 5, 6, 7, 8
	Conocimientos brindados de los problemas de la credibilidad a los clientes en la atención prestada.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación buena del personal ▪ Solución de problemas ▪ Honestidad y confianza ▪ Conocimiento suficiente para responder sus preguntas 	Nominal 9, 10,11, 12

	Brindar atención de salud en forma individualizada a los pacientes	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a la demanda oportuna ▪ Horario establecido de atención a la cliente buena ▪ Información a los usuarios ▪ Quejas y sugerencias de los usuarios 	Nominal 13 14, 15, 16
	Brindar atención de calidad con instalaciones, equipos y recursos humanos.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiales con que cuenta ▪ Tecnología adecuada para realizar el trabajo ▪ Señalización para indicarte donde obtener el servicio que requieren ▪ En número de personas que atienden 	Nominal 17, 18, 19, 20, 21, 22

- **Definición conceptual y operacional satisfacción del usuario:** Lo que el paciente desea recibir de los servicios de sanitarios cumpliendo con sus expectativas.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Escala / Ítems
Satisfacción del usuario	Presentación del área de manera confiable y segura.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor esperada con seguridad y correctamente ▪ Desempeño del servicio es correcto ▪ Proporciona el servicio en el tiempo en que se le prometió ▪ Problemas dudas resuelta 	Nominal 1, 2, 3, 4

	Brindar ayuda y servicio de salud a los pacientes.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal dispuesto a ayudar ▪ Trato al usuario amable ▪ Tiempo de espera adecuado ▪ Disponibilidad para atenderlo 	Nominal 5, 6, 7, 8
	Conocimientos brindados de los problemas de la credibilidad a los clientes en la atención prestada.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación buena del personal ▪ Solución de problemas ▪ Honestidad y confianza ▪ Conocimiento suficiente para responder sus preguntas 	Nominal 9, 10, 11, 12
	Brindar atención de salud en forma individualizada a los pacientes	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a la demanda oportuna ▪ Horario establecido de atención a la cliente buena ▪ Información a los usuarios ▪ Quejas y sugerencias de los usuarios 	Nominal 13 14, 15, 16
	Brindar atención de calidad con instalaciones, equipos y recursos humanos.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiales con que cuenta ▪ Tecnología adecuada para realizar el trabajo ▪ Señalización para indicarte donde obtener el servicio que requieren ▪ En número de personas que atienden 	Nominal 17, 18, 19, 20, 21, 22

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión Confiabilidad y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión Capacidad de Respuesta y el nivel de satisfacción por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión Empatía y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Existe relación significativa entre la dimensión Aspectos Tangibles y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.

1.6.2 Objetivo Específico

- Determinar la relación entre la dimensión Confiabilidad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión Seguridad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión Empatía de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión Aspectos Tangibles de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

Tipo de investigación:

La propuesta científica es un trabajo aplicado, basado en el modelo hipotético de enfoque mixto, descriptivo relacional, se estudió la correlación establecido a través de la calidad del cuidado y el grado de complacencia recibida por los clientes del Servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Augusto B. Leguía, Lima, noviembre 2018.

Diseño:

Trabajo científico transversal No Experimental. Se eligió este diseño, por cuanto el interés fue descubrir el grado de relación existente entre la calidad del cuidado y complacencia percibida por los clientes hospitalizados en el área de Medicina y Cirugía.

2.2 Población y muestra

La población fue de 600 pacientes que acudieron a los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Augusto B. Leguía. Datos proporcionados por la jefatura de enfermería del servicio.

La muestra fue de 289 Pacientes, obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio por conglomerado. Consiste en un grupo de elementos de la población que forma una unidad o servicio como son los usuarios que se estuvieron internados en el área de Medicina y cirugía.

Tamaño de muestra: Se obtuvo mediante el siguiente fórmula:

Se consideró la fórmula siguiente para la determinación de la muestra:

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

Desxcripción:

N = Población (600)

n = Muestra

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

P = Tasa de acierto, asumiendo p = 50% (0.5)

E = Margen error (0.05)

Al efectuar la formula se obtuvo una n = 289.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para identificar la relación entre calidad y nivel de satisfacción se utilizó la técnica e instrumento SERQUAL para la recolección de percepción y expectativa que consta de 22 ítems con cinco magnitudes dimensionales confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible; la diferencia entre expectativa y percepción da como resultado la calidad, al medir la percepción nos da satisfacción, el presente instrumento fue validado con un plan piloto con 20 encuestas de expectativa y 20 encuesta de percepción, con resultado de alfa de Cronbach 0.880 evidenciando que el instrumento tiene alta confiabilidad.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Para el proceso de la Información se consideró las siguientes fases:

- **Gestión de la autorización:** Se efectuaron las coordinaciones previamente con el jefe del Hospital PNP Augusto B Leguía, con el propósito de tramitar la aprobación que permita realizar de forma directa el estudio práctico y operativo aplicado en el escenario.
- **Recojo de los datos:** Se dialoga con los diferentes servicios de Medicina y Cirugía del Hospital PNP, Augusto B Leguía, donde brinda atención los profesionales de Salud para la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, posteriormente se aplicó el instrumento preservando la parte anónima del entrevistado.

- **Revisión de los datos:** Se examinaron de manera coherente estableciendo la fiabilidad inclusiva de las herramientas validadas.

Para la observación estadística e interpretación de los datos de efectuaros de forma secuencial y por etapas.

- **Procesamiento de datos:** Se estructuró una base matriz en hoja excell codificada, para ser procesados en el programa SPSS.
- **Observación descriptiva:** Se establecieron tablas porcentuales caracterizando sus dimensiones con la clasificación de satisfacción, baja, media y alta, usando el estadístico de GAMMA.
- **Observación y organización inferencial:** Se efectuó mediante el estadístico de GAMMA aceptando cuando el valor de significancia bilateral (p) es menor de 0,05
- **Presentación, interpretación analítica de los productos obtenidos:** Se planificó la elaboración de las tablas considerando los objetivos del trabajo científico, para un mayor entendimiento.

Valores Estadístico.

Nivel Rango

- Baja satisfacción : 1.00 - 2.33.
- Satisfacción media : 2.34 - 3.67.
- Alta satisfacción : 3.68 – 5.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención de acuerdo a la percepción de acuerdo a sus dimensiones

Dimensiones	Nivel						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Confiabilidad	14	4.84	93	32.18	182	62.98	289	100.00
Capacidad de respuesta	17	5.88	89	30.8	183	63.32	289	100.00
Seguridad	14	4.84	93	32.18	182	62.98	289	100.00
Empatía	14	4.84	78	26.99	197	68.17	289	100.00
Aspectos tangibles	14	4.84	142	49.14	133	46.02	289	100.00

Fuente: Hospital Augusto B Leguía, marzo 2018.

Comentario:

Podemos observaremos en cuanto a la calidad que la empatía es la dimensión alcanza 68.17%, la capacidad de respuesta llega al 63.32%, seguido de la confiabilidad y seguridad con un 62.98% en las mismas situaciones en el “Hospital Augusto B Leguía” demostrando confianza y credibilidad, sin embargo, la dimensión aspectos tangibles alcanza 43.02% demostrando que deben mejorar las instalaciones, equipamiento, personal y materiales.

Tabla 2**Calidad de atención de acuerdo a la expectativa de acuerdo a sus dimensiones**

	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	Expectativa de atención
Media	38,720	38,737	38,659	38,547	36,597	38,108
Desviación estándar	,85292	,90094	,87820	,84296	,84457	,82158
Rango	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Fuente: Hospital Augusto B Leguía, marzo 2018.

Interpretación:

El promedio en cuanto a la expectativa de calidad y sus magnitudes confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles que ofrece el hospital son bastante similares, todos ellos están en torno a 3.8 de promedio, es decir cercana a la expectativa alta.

Tabla 3**Satisfacción de acuerdo a la percepción de acuerdo a sus dimensiones**

Dimensiones	Nivel						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Confiabilidad	14	4.84	93	32.18	182	62.98	289	100.00
Capacidad de respuesta	17	5.88	89	30.8	183	63.32	289	100.00
Seguridad	14	4.84	93	32.18	182	62.98	289	100.00
Empatía	14	4.84	78	26.99	197	68.17	289	100.00
Aspectos tangibles	14	4.84	142	49.14	133	46.02	289	100.00

Fuente: Hospital Augusto B Leguía, marzo 2018.

Comentario:

Podemos analizar en cuanto a la complacencia del cliente la magnitud simpatía llega a un 68.17%, la capacidad de respuesta alcanza un 63.32%, seguido de la confiabilidad y seguridad con un 62.98% en ambos casos evidenciando confianza y credibilidad, sin embargo, la dimensión aspectos tangibles alcanza 43.02% demostrando que deben mejorar la infraestructura, equipamiento con tecnología moderna, personal altamente capacitado y recursos materiales que apoyen las atenciones de salud en el “Hospital Augusto B Leguía”.

Tabla 4**Calidad de atención según expectativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa baja	23	8,0	8,0	8,0
Expectativa media	45	15,6	15,6	23,5
Válido Expectativa alta	221	76,5	76,5	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: Hospital Augusto B Leguía, marzo 2018.

Comentario:

Del cuadro se observa que hay una mayor proporción de pacientes con expectativas altas en el “Hospital Augusto B Leguía” con un 76.43%, mientras que solo un 9.69% de pacientes tienen expectativas bajas.

Tabla 5**Satisfacción de acuerdo a percepción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción baja	14	4,8	4,8	4,8
Satisfacción media	99	34,3	34,3	39,1
Válido Satisfacción alta	176	60,9	60,9	100,0
Total	289	100,0	100,0	

Fuente: Hospital Augusto B Leguía, marzo 2018.

Comentario:

Del cuadro se observa que hay una mayor proporción de pacientes con percepción altas con respecto a la satisfacción en el “Hospital Augusto B Leguía” con un 60.9%, mientras que un 4.84% de pacientes tiene expectativas bajas.

Tabla 6**Correlación ente la calidad de atención y la satisfacción percibida**

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,329	,116	2,450	,014
N de casos válidos		289			

Observando el valor determinado en el estadístico gamma =0.329, concluimos que la relación entre la expectativa de la cualidad de atención y el nivel de complacencia percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” es significativa moderada y positiva.

Tabla 7**Calidad de atención y la correlación con el nivel de satisfacción entre la dimensión seguridad percibida**

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,382	,102	3,203	,001
N de casos válidos		289			

Observando el valor del estadístico gamma =0.382, concluimos que la correlación entre la expectativa de la seguridad y el nivel de complacencia percibida por los usuarios del “Hospital Augusto B Leguía” es significativa moderada y positiva.

Tabla 8

Calidad de atención y la correlación con el nivel de satisfacción entre la dimensión confiabilidad percibida

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,383	,108	2,953	,003
N de casos válidos		289			

Observando el valor del estadístico gamma =0.383, concluimos que la correlación entre la expectativa confiabilidad de atención y el grado de complacencia percibida por los usuarios del “Hospital Augusto B Leguía” Leguía es significativa moderada y positiva.

Tabla 9

Calidad de atención y la correlación con el nivel de satisfacción entre la dimensión Capacidad de Respuesta percibida

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,379	,113	2,811	,005
N de casos válidos		289			

Observo el valor del estadístico gamma =0.379, concluimos que la correlación entre la expectativa de la capacidad de respuesta y el grado de complacencia percibida por los usuarios del “Hospital Augusto B Leguía” es significativa moderada y positiva.

Tabla 10

Calidad de atención y la correlación con el nivel de satisfacción entre la dimensión Aspecto Tangible percibida

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,438	,093	3,904	,000
N de casos válidos		289			

Observando el valor del estadístico gamma =0.438, concluimos que la asociación entre la expectativa los bienes palpables y el grado de complacencia percibida por los usuarios del “Hospital Augusto B Leguía” es significativa moderada y positiva.

Tabla 11

Calidad de atención y la correlación con el nivel de satisfacción entre la dimensión Empatía de percibida

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,506	,115	3,237	,001
N de casos válidos		289			

Observando el valor del estadístico gamma =0.506, concluimos que la correlación entre la expectativa de la empatía y el grado de complacencia percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” es significativa moderada y positiva.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las organizaciones sanitarias en la actualidad deben considerar la opinión de los usuarios, quienes aportan una valoración cualitativa de la calidad del cuidado en salud, de acuerdo con Esquivel (2016), la calidad enmarca tres dimensiones elementales inmateriales tales como la producción o elaboración, forma de distribución u oferta y la manera de consumirlos; de acuerdo a la interpretación de los resultados se encuentra una correlación moderada – positiva y significativa al encontrar un valor estadístico $\gamma = 0.329$, por lo tanto, cuando la perspectiva tienen alta valoración que la expectativa acerca de la prestación ofertada del servicio; obtendremos resultados un nivel de calidad admisible, según Messarina, (2016), el procedimiento de atención se inicia desde el ingreso de adscripción, basado con una visión filosófica y compromiso profesional; de acuerdo con el trabajo de Araujo (2018), concluye, si la planificación es buena la satisfacción y percepción de la calidad usuario es alta; lo cual se respalda en Vázquez, et al (2018), la complacencia del paciente se evidencia cuando se logra elevados beneficios minimizando riesgos, además, Rodríguez y Sanjuán (2013), recomienda que las organizaciones sanitarias deben actualizar sus procesos de atención a los nuevos modelos de gestionar para cubrir las necesidades de la demanda de los usuarios.

Referente a la seguridad y garantía del cuidado las instituciones sanitarias, de acuerdo con Parasuraman, Ziethaml y Berry, (1988) su personal debe mostrar altas competencias cognitivas, demostrar procesos de atención actualizados y demostrar competencias conductuales acordes a su perfil profesional, en la población estudiada muestran positiva asociación moderada y significativa en un valor del estadístico $\gamma = 0.382$, de tal forma que a mayor seguridad de los usuarios referente a la calidad del cuidado en la atención demostraran mayor nivel de satisfacción percibida, de acuerdo con García, et al (2011) las organizaciones sanitarias con la finalidad de posesionarse en el mercado competitivo tiene que establecer estrategias con la intención de acondicionar de manera efectiva la calidad de los servicios de

atención, resultados similares se muestran en el trabajo de Infantes (2017) quien encuentran elevada percepción de seguridad y complacencia percibida.

A pesar de las diferencias entre los miembros sanitarios de acuerdo con García, et al (2011) consideran la estructura técnico - científico con resultados benéficos para los usuarios, en el estudio encontramos un valor significativo positivo del estadístico $\gamma = 0.383$ de nivel moderado, de acuerdo a las expectativas de los consumidores en cuanto a la confiabilidad de atención muestran un nivel de satisfacción percibida elevada; las evidencias encontradas tienen similitud con el estudio efectuado por Orozco, (2017), en su estudio percepción y expectativa cumplen moderadamente el estándar de calidad, según Parasuraman, Ziethaml y Berry, (1988), se tiene que considerar las experiencias de los clientes previo a la atención; además, Mora (2011), esto contribuye a valorar la cualidad del cuidado de la atención que permite calificar si el cliente está o no satisfecho, la magnitud de la confiabilidad evidencia moderadamente la culminación de los estándares de calidad entre las percepciones y expectativas, asimismo, García, et al (2011), refieren que las instituciones de salud, deben mostrar alta efectividad y rendimiento al menor costo maximizando el alcanzar sus objetivos formulados con implicancia en sus clientes.

El crecimiento institucional sanitario se basa en las estrategias de salud, según la Universidad Internacional de Valencia (2018) que permiten a la modificación y adaptabilidad en diferentes escenarios a través de la implementación de procedimientos específicos con el propósito de alcanzar los objetivos formulados; Asimismo, Parasuraman, Ziethaml y Berry (1988), sostienen que la idoneidad en las competencias para la respuesta es ofertan cuidados de calidad en la atención precoz y auténtica, de acuerdo a los resultados encontramos un valor del estadístico $\gamma = 0.379$, con presencia moderada y positiva de carácter positiva, refiriendo que a mejor capacidad de respuesta contribuye a incrementar el grado de complacencia recibida, valores amparados por su trabajo de Mora (2017) quien, concluye que, la magnitud

referente a capacidad de respuesta muestran alta percepción en la complacencia del cliente.

En la población de estudio relacionando la cualidad de atención y satisfacción percibida Siguiendo a García, et al (2011) considera que el confort se relaciona con los aspectos estructurales para la atención e individualización en el cuidado del servicio ofertado, de acuerdo a los resultados, encontramos es valor del estadístico positivo moderado y significativo de $\gamma = 0.438$, es decir los componentes interpersonales se respaldan en el estudio de Orozco (2017) quien muestra que los estándares de calidad se cumplen moderadamente entre las percepciones y expectativas; que enmarca las necesidades y requerimientos de los usuarios; Además, Castañeda (2013) los bienes materiales dan seguridad al paciente quien percibe que va alcanzar a revertir sus problemas de salud que lo aquejan.

Finalmente, otra dimensión importante es la empatía, según Zamora (2016), contribuye al fortalecimiento de la calidad con un trato humanizado confiable y competitivo, por otro lado, Esquivel (2016) permite una atención saludable y honesta en los tres niveles de atención, atendiendo sus dolencias, en el estudio encontramos un valor positivo en el estadístico $\gamma = 0.506$ con un nivel moderado significativo, los resultados obtenidos se muestran similares al estudio de Mora (2017), en donde la cualidad del cuidado percibido por los clientes está satisfecho con respecto a confiabilidad y empatía, y con el estudio de Infantes (2017) quien encuentra que la percepción de la satisfacción percibida, muestran alta aceptabilidad de satisfacción con la empatía. Thompson (2006) refiere que la satisfacción percibida resulta de valorar el rendimiento o asistencia consumida de acuerdo a las consideraciones particulares obtenidas.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determina que, existe una relación significativa moderada y positiva a un nivel de confianza del 95% y error al 5% entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción percibida en los pacientes en un valor estadístico $\gamma = 0.329$ del “Hospital Augusto B Leguía”.
- Se determina que, existe una relación significativa moderada y positiva entre la expectativa de la seguridad y la satisfacción percibida por los pacientes en un valor estadístico $\gamma = 0.328$ del “Hospital Augusto B Leguía”.
- Se determina que, existe una relación significativa moderada y positiva entre la expectativa de la confiabilidad y la satisfacción percibida por los pacientes en un valor estadístico $\gamma = 0.383$ del “Hospital Augusto B Leguía”.
- Se determina que, existe una relación significativa moderada y positiva entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la satisfacción percibida por los pacientes en un valor estadístico $\gamma = 0.379$ del “Hospital Augusto B Leguía”.
- Se determina que, existe una relación significativa moderada y positiva entre la expectativa los aspectos tangibles y la satisfacción percibida por los pacientes en un valor estadístico $\gamma = 0.438$ del “Hospital Augusto B Leguía”.
- Se determina que, existe una relación significativa moderada y positiva entre la expectativa de la empatía y en la satisfacción percibida por los pacientes en un valor estadístico $\gamma = 0.506$ del “Hospital Augusto B Leguía”.

5.2 Recomendaciones

- Al director del “Hospital Augusto B Leguía” seguir estableciendo las técnicas correctivas para fortalecer la cualidad de los cuidados a los usuarios durante la estadía hospitalaria.
- Al director del “Hospital Augusto B Leguía” desarrollar estudios valorativos relacionados a la complacencia del paciente para poder establecer comparaciones con otros estudios entre la cualidad de atención y complacencia de los pacientes.
- Al director del “Hospital Augusto B Leguía” considerar el trabajo científico como inicio referencial para determinar el monitoreo continuo del nivel de calidad y complacencia de los pacientes.
- Al jefe del Servicio de Medicina y Cirugía colocar un buzón de sugerencias de los usuarios hospitalizados, de tal forma que contribuya en calidad y satisfacción de los pacientes de este nosocomio.
- Al personal de programación optimizar la frecuencia de citas basado en el trabo humanizado que origine confianza y seguridad.
- A los recursos humanos sanitarios capacitarse referente en el buen trato a los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía”.

VI. AGRADECIMIENTOS

A la Universidad San Pedro, a los Policlínicos de a PNP que contribuyeron y permitieron la ejecución de este trabajo científico, a los docentes universitarios, compañeros y a nuestros queridos familiares por su comprensión y paciencia en esta valiosa etapa de superación profesional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, L. M. (2018). **Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del centro de salud masisea – 2018.** (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública Perú -2018). Universidad César Vallejos
- Castañeda, M. (2013). **Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológica.** MEDISAN
- Castelo, R; Castelo A; y Rodríguez, A. (2015). **Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias.** Revista Cubana de Enfermería.
- Esquivel, M. (2016). **Percepción del clima organizacional y de la calidad de atención de los usuarios en la posta naval de Ventanilla.** Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Forrellat, M. (2014). **Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible.** Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia
- García, J; Canca, J; Jiménez, A; y Pérez, E. (2011). **Calidad asistencial.** Mestesa Asesoría Sanitaria. ISBN: 978-84-481-7891-8.
- Huamán, S. (2014). **Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cardenillas Chota Setiembre 2014”.** Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejos.
- Infantes, F. (2017). **Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016.** Revista Peruana de Medicina Integrativa.
- Lennis, C; y Manrique, F. V. (2015). **La calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados.** Universidad La Sabana. Colombia
- Magallanes, S; y Quevedo, C. (2015). **Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital Regional de Loreto**

- Punchana 2015*. (Tesis para obtener el grado Académico de Maestro en Gestión en Salud). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Marín, A. (2017). **Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017**. Universidad Científica del Perú.
- Messarina, P. (2016). **Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015**. Universidad Cesar Vallejos.
- Mora, M. (2017). **Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el Centro Materno infantil San José Según área de atención. Lima 2017. Título para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima 2017**. Universidad César Vallejos.
- Mora, C. (2011). **La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor**. Revista Brasileira de Marketing.
- Orozco, J. (2017). **Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017**. (Para obtener el grado académico de Maestría en Administración de Salud). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
- Palomino, A, Rivera, E, y Tocto, P. (2018). **Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018**. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L. (1988). **SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- Peña, E. (2014). **Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza**. DOI. http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386

- Quispe, G; y Ayaviri, V. (2016). **Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo.** Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Rodríguez, D; y Sanjuán, D. (2013). **Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma.** Enfermería Nefrológica, vol. 16, núm. 2, abril-junio, 2013, pp. 75-82 Sociedad Española de Enfermería Nefrológica Madrid, España.
- Rosales, G. (2016). **Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.** (Tesis para optar el Grado académico de Magister en Gestión pública). Universidad César Vallejos.
- Santana, J; Buer, A; Minamisava, R; Queiroz, A; y Gomes, M. (2014). **Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza.** (Título para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.) Rev. Latino-Am. Enfermagem.
- Thompson, I. (2006). **La Satisfacción del Cliente.** Disponible en: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.
- Universidad Internacional de Valencia. (2018). **Calidad asistencial, concepto y dimensiones.** Disponible en: <https://www.universidadviu.com/calidad-asistencial/>
- Vázquez, E; Sotomayor, J; Mizuki, A; Montiel, A; Gutiérrez, I; et al. (2018). **Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica.** DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Zambrano, V. (2016). **Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital pablo Arturo Suarez quito ecuador en diciembre del 2016.** Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Zamora, S. (2016). **Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria.** Horizonte Médico.

VIII. APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
General ¿Qué relación existe la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?	General Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.	General Determinar la relación que existe la calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.	Calidad de atención	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor esperada con seguridad y correctamente ▪ Desempeño del servicio es correcto ▪ Proporciona el servicio en el tiempo en que se le prometió ▪ Problemas dudas resuelta 	Nominal 1, 2, 3, 4
Específicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Seguridad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018? 	Específicas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión Confiabilidad y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. 	Específicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la dimensión Confiabilidad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B 		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal dispuesto a ayudar ▪ Trato al usuario amable ▪ Tiempo de espera adecuado ▪ Disponibilidad para atenderlo 	Nominal 5, 6, 7, 8
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación buena del personal ▪ Solución de problemas ▪ Honestidad y confianza ▪ Conocimiento suficiente para responder sus preguntas 	Nominal 9, 10, 11, 12

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Confiabilidad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Aspectos Tangibles de la variable calidad de atención y el nivel de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión Capacidad de Respuesta y el nivel de satisfacción por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión Empatía y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital 	<ul style="list-style-type: none"> Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión Seguridad de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018. 		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a la demanda oportuna ▪ Horario establecido de atención a la cliente buena ▪ Información a los usuarios ▪ Quejas y sugerencias de los usuarios 	Nominal 13 14, 15, 16	
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiales con que cuenta ▪ Tecnología adecuada para realizar el trabajo ▪ Señalización para indicarte donde obtener el servicio que requieren ▪ En número de personas que atienden 	Nominal 17, 18, 19, 20, 21, 22	
				Satisfacción percibida	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor esperada con seguridad y correctamente ▪ Desempeño del servicio es correcto ▪ Proporciona el servicio en el tiempo en que se le prometió ▪ Problemas dudas resuelta 	Nominal 1, 2, 3, 4
					Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal dispuesto a ayudar ▪ Trato al usuario amable ▪ Tiempo de espera adecuado ▪ Disponibilidad para atenderlo 	Nominal 5, 6, 7, 8

<p>satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?</p> <p>▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Empatía de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “¿Hospital Augusto B Leguía” ¿Lima, noviembre 2018?</p>	<p>Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.</p> <p>▪ Existe relación significativa entre la dimensión Aspectos Tangibles y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.</p>	<p>▪ Determinar la relación entre la dimensión Empatía de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.</p> <p>▪ Determinar la relación entre la dimensión Aspectos Tangibles de la variable calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía” Lima, noviembre 2018.</p>		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación buena del personal ▪ Solución de problemas ▪ Honestidad y confianza ▪ Conocimiento suficiente para responder sus preguntas 	<p>Nominal 9, 10,11, 12</p>
				<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a la demanda oportuna ▪ Horario establecido de atención a la cliente buena ▪ Información a los usuarios ▪ Quejas y sugerencias de los usuarios 	<p>Nominal 13 14, 15, 16</p>
				<p>Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiales con que cuenta ▪ Tecnología adecuada para realizar el trabajo ▪ Señalización para indicarte donde obtener el servicio que requieren ▪ En número de personas que atienden 	<p>Nominal 17, 18, 19, 20, 21, 22</p>

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Descriptivo correlacional	Tipo aplicada, enfoque cuali-cuantitativo. No experimental	600 usuarios	289 usuarios	Encuesta Serqual <ul style="list-style-type: none"> ▪ Z: Puntaje correspondiente al nivel de confianza considerado (para 95% de confianza Z= 1.96) ▪ Margen de error: 5% 	Instrumento Válido Serqual Cuestionario de percepción y expectativa consta de 22 ítems con cinco dimensiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Aspecto tangible. 	Alfa de Cronbach 0.880

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción percibida por los pacientes del “Hospital Augusto B Leguía”, Lima 2018.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	Presentación del servicio ofertado de forma cuidadosa y fiable.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor esperada con seguridad y correctamente ▪ Desempeño del servicio es correcto ▪ Proporciona el servicio en el tiempo en que se le prometió ▪ Problemas dudas resuelta 	Nominal 1, 2, 3, 4
	Brindar ayuda y servicio de salud a los pacientes.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal dispuesto a ayudar ▪ Trato al usuario amable ▪ Tiempo de espera adecuado ▪ Disponibilidad para atenderlo 	Nominal 5, 6, 7, 8
	Conocimientos brindados de los problemas de la credibilidad a los clientes en la atención prestada.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación buena del personal ▪ Solución de problemas ▪ Honestidad y confianza ▪ Conocimiento suficiente para responder sus preguntas 	Nominal 9, 10, 11, 12

	Brindar atención de salud en forma individualizada a los pacientes	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a la demanda oportuna ▪ Horario establecido de atención a la cliente buena ▪ Información a los usuarios ▪ Quejas y sugerencias de los usuarios 	Nominal 13 14, 15, 16
	Brindar atención de calidad con instalaciones, equipos y recursos humanos.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiales con que cuenta ▪ Tecnología adecuada para realizar el trabajo ▪ Señalización para indicarte donde obtener el servicio que requieren ▪ En número de personas que atienden 	Nominal 17, 18, 19, 20, 21, 22
Satisfacción percibida	Presentación del servicio ofertado de forma cuidadosa y fiable.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor esperada con seguridad y correctamente ▪ Desempeño del servicio es correcto ▪ Proporciona el servicio en el tiempo en que se le prometió ▪ Problemas dudas resuelta 	Nominal 1, 2, 3, 4
	Brindar ayuda y servicio de salud a los pacientes.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal dispuesto a ayudar ▪ Trato al usuario amable ▪ Tiempo de espera adecuado ▪ Disponibilidad para atenderlo 	Nominal 5, 6, 7, 8

	Conocimientos brindados de los problemas de la credibilidad a los clientes en la atención prestada.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación buena del personal ▪ Solución de problemas ▪ Honestidad y confianza ▪ Conocimiento suficiente para responder sus preguntas 	Nominal 9, 10,11, 12
	Brindar atención de salud en forma individualizada a los pacientes	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a la demanda oportuna ▪ Horario establecido de atención a la cliente buena ▪ Información a los usuarios ▪ Quejas y sugerencias de los usuarios 	Nominal 13 14, 15, 16
	Brindar atención de calidad con instalaciones, equipos y recursos humanos.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos materiales con que cuenta ▪ Tecnología adecuada para realizar el trabajo ▪ Señalización para indicarte donde obtener el servicio que requieren ▪ En número de personas que atienden 	Nominal 17, 18, 19, 20, 21, 22

Anexo N° 4 Cuestionario Percepción

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
A) Confiabilidad. Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente						
1	La Unidad realizó la labor esperada con seguridad y correctamente					
2	El desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez.					
3	Se le proporcionó el servicio en el tiempo en que se le prometió hacerse.					
4	Si tuvo problemas, dudas o inquietudes, se le mostró un sincero interés en resolverlos.					
B) Capacidad de respuesta. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido						
5	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
6	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
7	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue satisfactorio.					
8	Se le mostró disponibilidad para atenderle					
C) Seguridad. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público						
9	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías					
10	Cuando acudo al Servicio, encontraré las mejores soluciones					
11	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
12	El personal que le atendió mostró conocimientos suficientes para responder sus preguntas.					

D) Empatía. concernientes a la atención individualizada que se ofrece a los clientes.					
13	Cuando acudo a la Unidad o al Servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas				
14	Consideramos suficiente el horario establecido de atención al cliente				
15	Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios				
16	La Unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios				
E) Aspectos tangibles. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio					
17	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo				
18	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)				
19	Existe suficiente señalización para indicarte dónde obtener el servicio que requieres				
20	El número de personas que atienden es suficiente para dar servicio a los interesados				
21	Los ambientes con que disponen son limpios, con buena iluminación.				
22	Los ambientes del Hospital son confortables				

Anexo N° 5 Cuestionario expectativas

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
A) Confiabilidad. Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente						
1	La Unidad realizara la labor esperada con seguridad y correctamente					
2	El desempeño del servicio se realizará de manera correcta y a la primera vez.					
3	Se le proporcionara el servicio en el tiempo en que se le prometió hacerse.					
4	Si tuvo problemas, dudas o inquietudes, se le mostrara un sincero interés en resolverlos.					
B) Capacidad de respuesta. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido						
5	El personal se mostrará dispuesto a ayudar a los usuarios					
6	El trato del personal con los usuarios se considerará amable					
7	El tiempo que esperara para recibir el servicio fue satisfactorio.					
8	Se le mostrara disponibilidad para atenderle					
C) Seguridad. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público						
9	El personal estará totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías					
10	Cuando acudo al Servicio, encontraré las mejores soluciones					
11	El personal dará una imagen de honestidad y confianza					
12	El personal que le atendió mostrara conocimientos suficientes para responder sus preguntas.					

D) Empatía. concernientes a la atención individualizada que se ofrece a los clientes					
13	Cuando acudo a la Unidad o al Servicio, no tendré problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas				
14	Consideraremos suficiente el horario establecido de atención al cliente				
15	Se informará de una manera clara y comprensible a los usuarios				
16	La Unidad recogerá de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios				
E) Aspectos tangibles. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio					
17	El personal contara con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo				
18	El personal dispondrá de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)				
19	Existirá suficiente señalización para indicarte dónde obtener el servicio que requieres				
20	El número de personas que atenderán serán suficientes para dar servicio a los interesados				
21	Los ambientes que dispondrán serán limpios, con buena iluminación				
22	Los ambientes del Hospital serán confortables				

Anexo N° 6 Validación del Instrumento – Prueba Piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.880	20

N*	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	N*	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22																				
61	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	61	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																		
62	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	62	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																
63	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	63	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																
64	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	64	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																
65	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5															
66	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	66	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5														
67	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	67	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5														
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4													
69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5												
70	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	70	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5													
71	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3													
72	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4												
73	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5											
74	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1												
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5											
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	76	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5											
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5										
79	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
80	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5								
81	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	81	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5										
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4								
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5						
84	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	84	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4					
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3				
87	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	87	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	88	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
89	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	89	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
91	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	91	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
92	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	92	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
93	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	93	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
95	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1																																													

Anexo N° 8 Propuesta de intervención científica

Calidad de atención y nivel de satisfacción percibida

1. Presentación

La atención de calidad está asociada a los integrantes del equipo sanitario que sea competente para satisfacer las necesidades del cliente. La calidad en un servicio de salud involucra diversos aspectos tales como estructura física, recursos, equipamientos técnicos, avance científicos y modelos de gestión administrativa con canales de comunicación horizontales, relaciones humanas positivas y buena cultura organizacional.

2. Finalidad

Concientizar a todo el personal en fortalecer la calidad de atención y lograr que el usuario se sienta satisfecho.

3. Objetivos

General

Identificar los factores restrictivos de la calidad del cuidado y atención de salud.

Específicos

- Motivar al personal a fortalecer la calidad de atención que contribuya al logro de la satisfacción del usuario.
- Proponer estrategias que faciliten incrementar la calidad de atención.

4. Contenido

En la actualidad los usuarios cada día son más exigentes al requerir servicios de calidad que garanticen su recuperación de la salud como un derecho universal adquirido al menor costo y mínimos riesgos con grandes beneficios

como resultado de la globalización y a los nuevos modelos de atención y estrategias individuales y colectivas de carácter socioeconómicas caracterizados por requerir procedimientos especiales y de calidad.

Debemos de considerar que los costos de la calidad en salud dentro de las organizaciones sanitarias, se basan en las experiencias de los consumidores acerca del servicio ofrecido o consumido según sus expectativas.

Las instituciones sanitarias a través de sus gestores deben efectuar de manera consiente el proceso administrativo gerencial en todas sus etapas como lo es la planificación, la organización, la dirección y evaluación.

La calidad se alcanza cuando se involucran los directivos y todo el personal que conforma la organización, es necesario establecer la misión y visión de manera clara y plasmar políticas de desarrollo y crecimiento personal.

Requisitos para lograr la calidad de la atención y satisfacción del usuario.

- Establecer herramientas de calidad que especifique el procedimiento para desarrollar las actividades bien, de acuerdo a estándares internacionales.
- Implantar un modelo administrativo estandarizado que involucre sin distinción a sus integrantes de la institución en todos los niveles.
- Delegar responsabilidad de acuerdo a su nivel de trabajo.
- Fidelizar a sus trabajadores y que se identifique con su institución
- Establecer técnicas de reconocimiento del desempeño laboral.

5. Planificación

Con el propósito de poder medir la calidad utilizaremos la propuesta desarrollada por Donabedian, que recomienda valorar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, que poseen atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud totalmente definidas.

6. Análisis y evaluación de la calidad y satisfacción del usuario

Hemos usado el modelo sistemático diferenciando tres áreas específicas.

- Estructura, referida a la forma de la organización de la institución y a las competencias de sus recursos humanos, las instalaciones físicas y medios financieros.
- Procesos, contemplan los procedimientos de ejecución de la atención del cuidado y de la atención de salud.
- Resultados, se evidencia en el logro e impacto que se alcanzó con la atención, en términos de los cuidados y de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, así como la complacencia de los clientes por los servicios recibidos.

7. Evaluación

- 80% del personal que laboran en los diferentes servicios del “Hospital Augusto B Leguía”.

8. Referencias bibliográficas

Del Salto, E. (2012). **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 periodo 2012**. Universidad Central del Ecuador