

Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES
POSTOPERADOS DE CIRUGÍA MAMARIA. AREA DE TERAPIA FÍSICA.
HOSPITAL SABOGAL, 2019”.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TECNOLOGÍA
MÉDICA EN LA ESPECIALIDAD DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION**

AUTORA

Vásquez Ronceros Arelis Janeth

ASESORA

Leiva Loayza Elizabeth Inés

JURADOS

Castro Rojas Miriam Corina

Zuzunaga Infantes Flor De María

Lovato Sánchez Nita Giannina

LIMA – PERÚ

2019

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial a mi asesora de mi proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

DEDICATORIA

A mis padres que siempre estuvieron conmigo apoyándome y alentándome a ser perseverante y culmine mis estudios, a mis hermanos por inspiración para superarme. “Los amo”.

ÍNDICE

RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
I. Introducción	9
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes	11
1.2.1. Antecedentes nacionales.....	11
1.2.2. Antecedentes internacionales.	12
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General.	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Justificación.....	14
1.5. Hipótesis.....	15
1.5.1. Hipótesis Principal.	15
1.5.2. Hipótesis Secundarias.	15
II. Marco teórico.....	16
2.1. Bases teóricas	16
2.1.1. Calidad de servicio	16
2.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio	16
2.1.3. Satisfacción del usuario.....	19
2.1.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario	19
III. Método.....	21
3.1. Tipo de investigación	21
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	22
3.3. Variables.....	23
3.4. Población y muestra	23
3.4.1. Población.....	23
3.4.2. Muestra.....	23
3.5. Instrumentos	24
3.6. Procedimientos	24
3.7. Análisis de datos.....	24

	3
3.7.1. SPSS, versión 24.	24
3.7.2. Alfa de Cronbach.....	24
3.7.3. Escala de Likert.	25
IV. Resultados	26
4.1. Descripción de la variable x: Calidad de servicio	26
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable Calidad de servicio.....	26
4.1.2. Descripción de los resultados de la dimensión Factores sociodemográficos.	26
4.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión Percepción del usuario	28
4.2. Descripción de la variable y: Satisfacción del usuario.....	33
4.2.1. Descripción de los resultados de la variable Satisfacción del usuario	33
4.2.2. Descripción de los resultados de la dimensión Satisfacción administrativa	34
4.2.3. Descripción de los resultados de la dimensión Satisfacción clínica.....	34
4.3. Pruebas de hipótesis	34
4.3.1. Prueba de Hipótesis General	34
4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1	35
4.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2	36
V. Discusión de resultados	37
VI. Conclusiones	39
VII. Recomendaciones	40
VIII. Referencias.....	41
Anexos.....	43
Anexo 01: Matriz de consistencia	43
Anexo 02: Operacionalización de variables.....	45
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente: Calidad de Servicio	23
Tabla 2. Variable dependiente: Satisfacción del Usuario.....	23
Tabla 3. Percepción de la Calidad de Servicio	26
Tabla 4. Factores Sociodemográficos en pacientes postoperados según su Edad.....	26
Tabla 5. Factores Sociodemográfico en pacientes postoperados según Sexo	26
Tabla 6. Factores Sociodemográfico en pacientes según Lugar de residencia.....	27
Tabla 7. Factores Sociodemográfico en pacientes según Procedencia zonal.....	27
Tabla 8. Factores Sociodemográfico en pacientes según Grado de instrucción.....	27
Tabla 9. Factores Sociodemográfico en pacientes según Motivo de visita.....	28
Tabla 10. Percepción del usuario según trato durante su permanencia en el Servicio	28
Tabla 11. Percepción del usuario según confianza para expresar su problema.....	28
Tabla 12. Percepción del usuario según consulta medica	29
Tabla 13. Percepción del usuario según la atención, explico sobre exámenes a realizar....	29
Tabla 14. Percepción del usuario según la atención con palabras fáciles en su consulta....	29
Tabla 15. Percepción del usuario según las indicaciones en una receta.....	30
Tabla 16. Percepción del usuario según el cuidado a seguir en casa	30
Tabla 17. Percepción del usuario según las tarifas en el establecimiento a su alcance.....	30
Tabla 18. Percepción del usuario según sus creencias en su curación	31
Tabla 19. Percepción del usuario según el horario de atención conveniente	31
Tabla 20. Percepción del usuario según el tiempo que usted espera para la atención	31
Tabla 21. Percepción del usuario según comodidad del establecimiento	32
Tabla 22. Percepción del usuario según la limpieza	32
Tabla 23. Percepción del usuario según duración de la consulta, respetó de privacidad....	32
Tabla 24. Percepción del usuario según su búsqueda de atención a su problema.....	33
Tabla 25. Percepción del usuario según si se siente satisfecho con la atención recibida....	33
Tabla 26. Percepción del usuario según satisfacción del usuario.....	33
Tabla 27. Percepción del usuario según la dimensión de satisfacción administrativa	34
Tabla 28. Percepción del usuario según las dimensiones satisfactoria clínica.....	34

Tabla 29. Prueba de Hipótesis General	35
Tabla 30. Prueba de Hipótesis Específica 1	35
Tabla 31. Prueba de Hipótesis Específica 2	36

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria del Hospital Alberto Sabogal, 2019. La población estuvo constituida por pacientes postoperados que acuden al área de terapia física. La muestra se obtuvo de manera no probabilística, de 40 pacientes, singularmente todas fueron del sexo femenino. El método de investigación fue de diseño no experimental, descriptivo y de tipo correlacional. Se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado por el MINSA. Y validado por juicio de expertos. Por medio de los resultados hallados, se ha observado que el trato hacia las pacientes dentro del establecimiento de salud Alberto Sabogal Sologuren ha sido bueno. Un 95%. En las dimensiones de atención a su problema (72.5 %), atención recibida (85 %), así también el 87.5% menciona que sí le hicieron un examen completo durante la consulta médica. Además, se apreció que el grado de relación entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario” resultó $r = 0,87$. La investigación demuestra que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019 ($r=0,871$ y $\text{Sig.}=0,000$). Como recomendación se propone que es necesario invertir, tanto a nivel de infraestructura como de ambiente, atención del personal, tanto administrativo como médico, entre otros.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, pacientes de cirugía mamaria.

Abstract

The purpose of this work was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of postoperative patients of breast surgery at Alberto Sabogal Hospital, 2019. The sample was obtained in a non-probabilistic manner, from 40 patients, all of them were all female. The research method was non-experimental, characterized by a descriptive level and a correlational type. The questionnaire prepared by MINSA was used as an instrument. And validated by expert judgment. Through the results found, it has been observed that the treatment of patients within the Alberto Sabogal Sologuren health facility has been good 95 % .In the dimensions of attention to your problem (72.5%), attention received (85%). In addition, it was noted that the degree of relationship between the variables "quality of service" and "user satisfaction" was $r = 0.87$. Research shows that there is a positive relationship between the quality of service and the satisfaction of the external user in the area of physical therapy in postoperative patients of breast surgery at the Alberto Sabogal Sologuren Hospital, 2019 ($r = 0.871$ and $\text{Sig.} = 0.000$). As a Recommendation it is proposed that it is necessary to invest, both at the infrastructure and the environment level, staff attention, both administrative and medical, among others.

Keywords: quality of service, user satisfaction, breast surgery patients.

I. Introducción

La investigación realizada referente al estudio de la atención en el área de terapia física y rehabilitación del hospital Sabogal surgió por saber si los usuarios son atendidos de acuerdo a estándares mínimos de calidad en el servicio; observando que muchas veces en los pacientes postoperados de cirugía mamaria tienen esperas innecesarias y en algunos casos incomodidad por la atención que reciben del personal.

Los servicios de salud, como toda empresa, deben enfrentar diversos desafíos, presiones, amenazas, para lograr mantener y desarrollar calidad en los servicios otorgados, deben saber cómo adecuar y adaptar las principales variables empresariales (tareas, tecnologías, estructura organizacional, personas y ambiente externo) en diferentes situaciones como: el surgimiento de nuevas tecnologías, la globalización, los cambios políticos, y los cambios en el conocimiento.

Por ello, el presente trabajo de investigación determinó la relación entre la “calidad del servicio” y la “satisfacción de pacientes”, pues se establece una relación; por ello, se realizará este estudio descriptivo de corte transversal, en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

El presente trabajo consta de siete capítulos distribuidos de la siguiente manera:

- Introducción, donde se presenta la descripción y formulación del problema, los antecedentes (internacionales y nacionales), objetivos (general y específicos), Justificación e Hipótesis de la investigación.
- Marco teórico, es decir, las bases teóricas de nuestra investigación
- Metodología de la investigación (diseño, tipo y nivel), la población y muestra del estudio, técnicas, instrumentos y validación.
- Resultados, donde se describen y muestras las tablas y figuras.
- Discusión de resultados, cuya elaboración contrasta y evalúa nuestra investigación.
- Presentación de las conclusiones acorde con los objetivos establecidos al inicio de la investigación.
- Presentación de recomendaciones como consecuencia de la investigación que buscarán ser alternativas para lograr las mejoras esperadas.

Por último, se presentan los anexos que complementan nuestra investigación

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel internacional en los últimos años, los países sudamericanos han incorporado el concepto de la calidad aplicado a los servicios de la salud y esto no quiere decir que históricamente los servicios en la salud eran pésimos; sino que siempre dieron, en primer lugar, buscar la calidad en el sector. Así, en Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una gran preocupación, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias; sino, sobre todo, porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación del Estado.

En tal sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan los colaboradores en una institución, el mismo que permitirá implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles un plan de mejora en el caso no se estén cumpliendo con la misión y visión de la institución.

Por ello, en una institución del Estado, como es el caso del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, se debe conocer la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario; en este contexto, se realizó el estudio donde se ha presentado un área poco trabajada, como es el caso de los pacientes postoperados de cirugía mamaria, que en muchas ocasiones ha dejado conflictos sin resolver o que dejaron duda o malas interpretaciones sobre su atención. Esta situación problemática, que día a día se agudiza, no es un caso particular en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren; sino en todo el país y hasta se ha convertido en titulares de muchos diarios y reportajes de televisión, tanto a nivel local como nacional.

Así, el presente trabajo de investigación se centrará en evidenciar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, a fin de poder realizar una investigación minuciosa en el área de terapia física en los pacientes postoperados de cirugía mamaria para luego permitirnos replantear estrategias de mejora. Además, debemos considerar que toda la información será obtenida a través de encuestas confiables y válidas, que significará una forma óptima de evaluar aspectos de la calidad de servicios en los servicios de salud.

- **Problema General.**

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019?

- **Problemas Específicos.**

1. ¿Cómo se relacionan los factores sociodemográficos con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física del Hospital Sabogal, 2019?
2. ¿Cómo se relaciona el nivel de Satisfacción según las dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Carbajal (2017) en la tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*” para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la *Universidad César Vallejo* se propone “determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en el año 2016”. La metodología de la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional o transversal, la población estuvo constituida por la población en base al promedio de los últimos tres años: 12, 111 usuarios. La muestra fue aleatoria simple proporcional y se aplicó a 373 usuarios atendidos en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en el mes de octubre del año 2016; la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para las variables en estudio, estableciéndose la confiabilidad de los cuestionarios (Alfa de Cronbach igual a 0,799 para la variable: calidad de servicio y 0,812 para la variable satisfacción del usuario). A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016, considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable calidad de servicio a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Por tanto, se pudo afirmar que, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano.

Velasquez (2016) en la investigación “*Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016*”, para optar el grado de maestro en administración por la *Universidad de Educación Enrique Guzmán y Valle*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016. Esta investigación fue sustantiva, descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental – correlacional – transversal, la muestra se obtuvo por muestreo aleatorio simple, conformada por 135 pacientes del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, mediante el uso de la encuesta SERVQUAL-. El autor aplicó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario de calidad percibida y satisfacción de los pacientes, fue un instrumento adaptado y validado para ser utilizado. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS última versión. El investigador concluye que existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con un coeficiente de correlación rho Spearman $r=0,703$, con una $p=0,001$ ($p < 0,05$), a un nivel de significancia de 5% estadísticamente significativa por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

1.2.2. Antecedentes internacionales.

Sánchez (2012, México) en su investigación realizada “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción que existía por parte de los usuarios que acudían a las consultas externas en relación a los siguientes dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta la metodología fue de tipo transversal en la que se aplicó encuestas a los usuarios siendo el instrumento que adapto sobre la encuesta que aplico el programa SICALIDAD lo cual se validó por expertos, en la cual también se considera las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, el tiempo de espera como también el tiempo de consulta. En usuarios que acudieron en noviembre 2011 a enero de 2012, con un muestreo no probabilístico por conveniencia de 246 pacientes. En conclusión, los elementos que rodean sobre infraestructura como un ambiente aseado determinan la satisfacción del usuario como también un trato administrativo bueno, trato médico, sin embargo, no es muy relevante el tiempo de atención, pero sí el tiempo de duración de la consulta.

Del Salto (2014, Ecuador) en su tesis titulada “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”, cuyo objetivo principal fue analizar la calidad de la atención ofertada por parte de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La investigación fue observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se hizo una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encontró que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor satisfacción. ($r = -0,184$; $p = 0,000$). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifestaron en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hubo menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p = 0,000$).

Mongui (2015, Argentina) realizó una investigación titulada “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación Asociación Pro-Rehabilitación Infantil la Plata (A.P. R.I.L.P)”, cuyo objetivo partió de la obligación que tiene todo Estado de garantizar el derecho fundamental a la salud sin discriminación por motivos de discapacidad. Esta investigación describió la percepción de la calidad de la atención médica en un universo de 110 personas con discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Fue un estudio de corte trasversal que permitió describir la Percepción con respecto a la Accesibilidad, Seguridad, Oportunidad, y Satisfacción Global, por medio de una encuesta de 30 preguntas cerradas con enfoque cuantitativo utilizando variables cualitativas. Con la recolección de la información se concluyó que el 39,1% de los encuestados perciben que el desplazamiento desde su casa hasta el sitio de atenciones. Lejos, el 61,8% percibió que el ingreso, movilización y desplazamiento dentro de las Instituciones son complicadas, el 45,5% percibe que la silletería, camas y camillas es incómodo para su condición de discapacidad, y el 59,1% percibe que no se respetó su privacidad durante la consulta Médica.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Caracterizar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.
- 2 Identificar la relación de la percepción con la satisfacción según las dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el área de terapia física del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019

1.4. Justificación

La importancia de prestar servicios de calidad y satisfacer al consumidor o usuario de dichos servicios se ha convertido en la actualidad en uno de los objetivos más importantes de las organizaciones y empresas. Por ello, se ha prestado durante años un gran interés por el estudio de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, así como por conocer sus antecedentes y sus consecuencias. De este modo, se postula que tanto prestar un servicio de calidad como satisfacer al usuario proporcionará que continuarán adquiriendo sus servicios y que recomendarán a otros su uso y consumo.

Asimismo, la satisfacción del usuario ha sido confundida en numerosas ocasiones con la calidad del servicio y, por lo tanto, la relación entre ambos conceptos no está ni mucho menos consensuada. En consecuencia, realizar investigaciones sobre ello permitirá compatibilizar de forma exitosa los objetivos de las organizaciones y de los usuarios a los que prestan sus servicios, por ende, mejorará el bienestar social, en este caso la salud.

Entonces, la importancia de prestar un servicio de calidad y de que los usuarios estén satisfechos proporciona importantes beneficios tanto para las organizaciones como para los usuarios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993). Estos beneficios han sido estudiados tanto

como una consecuencia de la calidad del servicio, así como de la satisfacción del usuario. Esto es debido a la estrecha relación entre ambos conceptos y del enfoque de causalidad que adopte el investigador.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis Principal.

La calidad de servicio está relacionada significativamente a la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Sabogal , 2019.

1.5.2. Hipótesis Secundarias.

1. Los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.
2. La percepción está relacionada significativamente con la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

II. Marco teórico

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Calidad de servicio

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores.

Así, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) señalan que resulta un tanto confuso separar calidad de servicio con calidad de producto. Sugieren un modelo de calidad que incluya tres factores: calidad de servicio, calidad de producto y precio. La calidad no es la relación entre las propiedades de un bien y las exigencias del cliente, sino más bien un concepto subjetivo y relativo que, por una parte, indica la correspondencia entre la percepción de las características de dicho bien y lo que de él espera el cliente y, por otro lado, resulta relativo al ser consecuencia de la correspondencia entre dos variables (expectativas y percepción del desempeño). En concordancia con **Domínguez** (2006), quien indica que la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios.

Asimismo, la Organización Mundial de Salud (2012) la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Uso eficiente de los recursos. Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Impacto final en la salud.

2.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio

Dentro del presente estudio se tomaron como dimensiones de la calidad del servicio o también conocida como calidad de atención, según el MINSA (2002), a los factores sociodemográficos y la percepción del usuario. Ambas dimensiones sustentarán el cuestionario, que ha sido empleado en el trabajo de investigación. Así, este cuestionario fue elaborado en el marco de los Lineamientos de Política Sectoriales, el Ministerio de Salud, en diciembre del año 2001, que aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad.

2.1.2.1. Factores demográficos.

Los aspectos sociodemográficos constituyen determinantes importantes en la calidad de servicio, por ello, se consideró fundamental en la investigación, siendo los siguientes ítems:

- Edad del encuestado en años
- Sexo del encuestado
- Residencia del encuestado
- Grado de instrucción
- ¿Por qué escogió este centro de salud?

2.1.2.2. Percepción del usuario.

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. La importancia de conocer la perspectiva del cliente con respecto a los servicios fue reconocida crecientemente durante la década de los ochenta. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

En los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente. De tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución a otra que incorpore la perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

Asimismo, según el modelo SERVQUAL se establecen otros indicadores, que ayudan a que mejore la calidad dentro de una institución, que son los que se describen a continuación:

- a) Fiabilidad: Según Hansen y Ghare (1990), la fiabilidad es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad es la probabilidad de realizar, sin errores, una función específica en determinadas condiciones y periodo de tiempo. En consecuencia, la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro

investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

- b) Seguridad: Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) es la comprensión del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Además, la seguridad puede considerarse como una certeza. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad, es decir, las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.
- c) Empatía: Zeithman y Bitner (2002) indican que la empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa, es decir, es una habilidad propia del ser humano que nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Asimismo, Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).
- d) Aspectos tangibles: Zeithman y Bitner (2002) indican que los elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación; ya que todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad. Asimismo, según Cottle (1991) son las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en un servicio, sus instalaciones, equipos y la apariencia de su personal.
- e) Capacidad de Respuesta: Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) es la rapidez conforme a la ocurrencia y puesta a disposición los recursos necesarios. Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez

somos más exigentes en este sentido. Además, añade, Cottle (1991) que es la capacidad de respuesta que se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido.

2.1.3. Satisfacción del usuario

Delbanco y Daley (1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Así, para el **Ministerio de Salud** (MINSa, 2014) el atender las inquietudes del paciente es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica, para los pacientes la calidad va depender de manera principal de su interacción con el personal de salud y atributos.

Entonces, la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo, para el MINSa el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Se entiende que, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura.

2.1.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE), las dimensiones que se mostraran son dos: Satisfacción Administrativa y Satisfacción Clínica.

2.1.4.1. Satisfacción Administrativa.

Serna (2006) define que “el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (p. 9). De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. Además, la satisfacción administrativa es aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus

clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

2.1.4.2. Satisfacción Clínica.

Según Varo (1994) es la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los Consumidores de servicios de salud. Asimismo, Luft y Hunt (1986) la definen como el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Según el fin que se persigue:

Para Mantorela (2014, p. 634), los estudios de tipo observacional se configuran como “corresponden a diseños de investigación cuyo objetivo es la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. La presente investigación fue de corte transversal debido a que analizó datos de variables que fueron recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Además de ser un trabajo prospectivo porque al inicio propuso una hipótesis que anticipa potenciales escenarios que se desarrollarán en el porvenir. Con dicha hipótesis como punto de partida, se planificaron los procedimientos a utilizarse.

Según su carácter, nivel y profundidad:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el nivel de la investigación fue descriptivo porque “buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

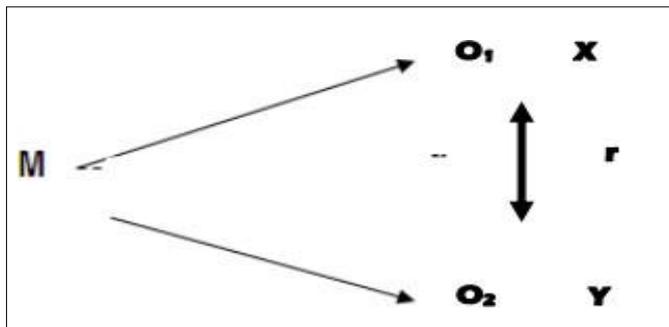
Según la naturaleza:

Según Hernández, Fernández, y Baptista, el enfoque de la investigación fue cuantitativa porque “utilizó la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías midiendo las variables en un determinado contexto” (p. 199).

Diseño y/o metodología de la ejecución

Respecto al diseño, Hernández, Fernández y Baptista (2014) concluyeron que “el diseño es correlacional afirmando que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p. 93).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

O1; O2 = Observación de variables.

r = relación de las variables de estudio.

X = Calidad de Servicio

Y= Satisfacción de usuario

El diseño de la investigación fue no experimental, y de corte prospectivo, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Diseño no experimental, porque no se manipularon el factor causal para la determinación posterior de sus efectos y solo se describió y se explica su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

En este diseño se observó la relación que existe entre calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

La tesis se ejecutó en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren entre los pacientes postoperados de cirugía mamaria, en el año 2019.

3.3. Variables

Tabla 1.

Variable independiente: Calidad de Servicio

Variable X	Dimensiones
CALIDAD DE SERVICIO	X.1. Factores sociodemográficos
	X.2. Percepción del usuario

Tabla 2.

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Variable Y	Dimensiones
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Y.1. Satisfacción Administrativa
	Y.2. Satisfacción Clínica

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

La población la conformaron todos los pacientes postoperados de cirugía de mama en el área de terapia física del hospital Alberto Sabogal Sologuren, desde enero hasta abril del 2019. La cantidad de personas atendidas ascendían a un total de 84.

3.4.2. Muestra.

Para obtener la muestra de la población pacientes postoperados, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia según criterios. De acuerdo con ello, la muestra se compuso de 40 pacientes.

Los criterios de inclusión fueron:

- Pacientes que estén satisfechos
- Pacientes con edades de 35 a 85° años.
- Pacientes postoperados de mama
- Pacientes que asistan con frecuencia a sus terapias

Los criterios de exclusión fueron:

- Pacientes con heridas
- Pacientes con limitaciones articular
- Pacientes con inflamaciones

3.5. Instrumentos

A fin de evaluar la calidad de servicio y la percepción del usuario se empleó la muestra con el cuestionario validado y elaborado por el Ministerio de Salud (MINSA), que consta de 16 preguntas, que fue realizado en el 2002. Siendo estas interrogantes las que guiaran nuestra investigación y así obtendremos los resultados pertinentes para la presente investigación.

Además, se empleará el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE), de los autores Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez (2007), que consta de 12 preguntas. Además, las dimensiones que se mostraran son dos: Satisfacción Administrativa y Satisfacción Clínica que es evaluado en el Perú.

3.6. Procedimientos

El estudio se llevó a cabo entre los meses enero hasta abril, en 2019. Por ello, se realizó la visita al Hospital Alberto Sabogal Sologuren, en el Callao, para solicitar los permisos necesarios para la ejecución del presente estudio.

3.7. Análisis de datos

3.7.1. SPSS, versión 24.

El programa SPSS *Statistical Product and Service Solutions* es un conjunto de herramientas para el tratamiento de datos para el análisis estadístico. Así, en la investigación se empleó la versión 24, que está en español. Mediante esta herramienta lograra obtener los resultados requeridos durante la etapa del análisis, que presentaremos al final.

3.7.2. Alfa de Cronbach.

La confiabilidad del instrumento se determinó con el coeficiente del Alfa de Cronbach. La confiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Una definición técnica de confiabilidad es aquella que parte de la investigación de qué tanto error existe en un

instrumento de medición. Así, dependiendo del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable.

3.7.3. Escala de Likert.

Es una escala psicométrica utilizada comúnmente en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas de investigación. Se usan para medir actitudes y opiniones que un nivel más cercano que un cercano que una pregunta binaria de sí/no. Además, suelen tener cinco elementos suelen ser las más usadas en nuestra disciplina tienen:

1. Muy insatisfecho
2. Parcialmente insatisfecho
3. Indiferente
4. Parcialmente satisfecho
5. Muy satisfecho

3.7.4. Coeficiente de correlación de Pearson

El investigador tendrá que calcular el coeficiente de Pearson utilizando el SPSS. Este indicador numérico permite determinar estadísticamente el nivel de correlación entre dos o más variables.

Valor del coeficiente de correlación de Pearson (r)	INTERPRETACIÓN
0	Ausencia de correlación lineal
0.10 a 0.19	Correlación lineal insignificante
0.20 a 0.39	Correlación lineal baja – leve
0.40 a 0.69	Correlación lineal moderada
0.70 a 0.99	Correlación lineal alta muy alta

Fuente: Elaboración propia

IV. Resultados

4.1. Descripción de la variable x: Calidad de servicio

4.1.1. Descripción de los resultados de la variable Calidad de servicio.

Tabla 3.

Percepción de la Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferentes	20	50,0	50,0	50,0
Parcialmente satisfecho	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la presente tabla que los pacientes se encuentran parcialmente satisfechos en un 50%. Por otro lado, es posible observarse que otro 50% de los pacientes es indiferente en su percepción de la calidad del servicio.

4.1.2. Descripción de los resultados de la dimensión Factores sociodemográficos.

Tabla 4.

Factores Sociodemográficos en pacientes postoperados según su Edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 35-45 años	4	10,0	10,0	10,0
46-55 años	13	32,5	32,5	42,5
56-65	9	22,5	22,5	65,0
66-75	8	20,0	20,0	85,0
76 a más años	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

A través de los resultados obtenidos se observa que el 10% de las personas encuestadas se encuentran en el rango de edad que va desde los 35 hasta los 45 años. Seguida de un 32,5% que corresponde al rango de 46 hasta 55 años. Un 22,5% de pacientes se ubican en el rango de 56 a 65 años de edad. Se observa después un 20% que pertenece al rango de 66 hasta 75 años. Por último, un 15% compuesto de pacientes de 75 años a más.

Tabla 5.

Factores Sociodemográfico en pacientes postoperados según Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	40	100,0	100,0	100,0

A través de los resultados obtenidos se observa que el 100% de las personas encuestadas pertenecen al sexo femenino.

Tabla 6.

Factores Sociodemográfico en pacientes según Lugar de residencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Callao	11	27,5	27,5	27,5
Lima Norte	21	52,5	52,5	80,0
Lima Centro	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Según los resultados obtenidos, se ha hallado que el 52.50% de encuestadas provienen de la zona norte de Lima. Mientras que un 27.50% provienen del Callao. Por último, el 20% de encuestados tiene su domicilio de residencia en Lima centro.

Tabla 7.

Factores Sociodemográfico en pacientes según Procedencia zonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Urbano	29	72,5	72,5	72,5
Rural	7	17,5	17,5	90,0
Urbano marginal (pueblo joven)	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 72.5% de pacientes encuestados tienen una procedencia de tipo urbano. Mientras que el 17.5% proceden de zona rural, y el 10% de zona urbano-marginal (pueblo joven).

Tabla 8.

Factores Sociodemográfico en pacientes según Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	2	5,0	5,0	5,0
Secundaria	16	40,0	40,0	45,0
Superior técnica	14	35,0	35,0	80,0
Superior Universitaria	7	17,5	17,5	97,5
No sabe/no opina	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Tomando a consideración los resultados obtenidos, se observa que, en su mayoría, el 40% de personas encuestadas solo llegaron a culminar sus estudios secundarios. Un 35% tiene una carrera superior técnica, mientras que el 17.5% posee una educación universitaria. Tan solo el 5% concluyó la primaria únicamente.

Tabla 9.

Factores Sociodemográfico en pacientes según Motivo de visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Está más cerca	4	10,0	10,0	10,0
	No hay otro establecimiento adonde acudir	2	5,0	5,0	15,0
	Hay buena atención	7	17,5	17,5	32,5
	Soy asegurado(a)	18	45,0	45,0	77,5
	Transferencia	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Según los resultados obtenidos, se observa que, del total de pacientes encuestados, el 45% manifiesta acudir al hospital Alberto Sabogal debido a que tiene seguro social de salud. Como segunda motivación importante, con un 22.5%, se encuentra la transferencia especializada indicada por el médico. Solo el 17.5% aduce la buena atención, como motivador de su visita a este nosocomio. El 10% señala como principal motivador la cercanía con el hospital.

4.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión Percepción del usuario

Tabla 10.

Percepción del usuario según trato durante su permanencia en el Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	38	95,0	95,0	95,0
	No opina	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Por medio de los resultados hallados, se ha observado que el trato hacia las pacientes dentro del establecimiento de salud Alberto Sabogal Sologuren ha sido bueno. Un 95% de encuestados asevera tal hecho.

Tabla 11.

Percepción del usuario según confianza para expresar su problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	38	95,0	95,0	95,0
	No opina	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Según muestran los resultados obtenidos, el 95% afirma positivamente que el personal sanitario del establecimiento de salud le brindaron la confianza necesaria para expresar su problema. Solo un 5% mantiene una opinión reservada.

Tabla 12.

Percepción del usuario según consulta médica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	35	87,5	87,5	87,5
No	3	7,5	7,5	95,0
No opina	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 87.5% menciona que sí le hicieron un examen completo durante la consulta médica en el establecimiento de salud Alberto Sabogal Sologuren. Mientras tanto, el 7.5% da una respuesta negativa. El 5% no opina al respecto

Tabla 13.

Percepción del usuario según la atención, le explico sobre los exámenes a realizar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	35	87,5	87,5	87,5
No	4	10,0	10,0	97,5
No aplica	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Del total de encuestadas, el 87.5% de pacientes afirma que el personal de salud que les atendió les explicó cuestiones acerca del examen que le iban a realizar. Un 10% señala que no ocurrió tal situación. Mientras que para un 2.5% no aplica la pregunta.

Tabla 14.

Percepción del usuario según la atención con palabras fáciles en su consulta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	34	85,0	85,0	85,0
No	3	7,5	7,5	92,5
No opina	2	5,0	5,0	97,5
No aplica	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Según los resultados obtenidos, se observa que un amplio porcentaje de encuestados; es decir, un 85% de pacientes, afirma que el personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta. A su vez, el 7.5% señala su negativa ante la pregunta. Otro 5% no opina, mientras que para un 2.5% no aplica.

Tabla 15.

Percepción del usuario según las indicaciones en una receta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	30	75,0	75,0	75,0
	No	5	12,5	12,5	87,5
	No opina	3	7,5	7,5	95,0
	No aplica	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Del total de encuestados, según se observa en la tabla y gráfico, el 75% de encuestados señala que sí le dieron las indicaciones de las recetas médicas de manera clara e inteligible. Por otro lado, el 12.5% afirma que no fue así. Un 7.5% no opina al respecto, mientras que para un 5% la pregunta no aplica.

Tabla 16.

Percepción del usuario según el cuidado a seguir en casa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	33	82,5	82,5	82,5
	No	2	5,0	5,0	87,5
	No opina	4	10,0	10,0	97,5
	No aplica	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

En vista de los resultados obtenidos, se observa que el 82.5% de pacientes encuestadas afirman de manera positiva que el personal que le atendió sí le explicó los cuidados a seguir en su casa. Un 5% de encuestados niega tal hecho. Mientras que un 10% no opina al respecto. Para el 2.5% esta pregunta no aplica.

Tabla 17.

Percepción del usuario según las tarifas en el establecimiento está en su alcance

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	27,5	27,5	27,5
	No	12	30,0	30,0	57,5
	No opina	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 30% de pacientes niega que las tarifas establecidas para la atención de salud en el establecimiento estén a su alcance. Otro 27.5% señala que sí. No obstante, un 42.5%, el mayor porcentaje, no tiene una opinión formada al respecto.

Tabla 18.

Percepción del usuario según sus creencias en su curación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	85,0	85,0	85,0
	No	2	5,0	5,0	90,0
	No opina	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Considerando los resultados obtenidos, se percibe que un amplio porcentaje, un 85% de encuestados, afirma positivamente que el personal del establecimiento sí respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación. Un 5% niega tal hecho, mientras que un 10% no tiene opinión al respecto.

Tabla 19.

Percepción del usuario según el horario de atención conveniente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	85,0	85,0	85,0
	No	5	12,5	12,5	97,5
	No opina	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A través de los resultados obtenidos, se muestra que el 85% de encuestados afirma positivamente que el horario de atención del establecimiento le parece conveniente. Mientras tanto, un 12.5% señala que no es así. Un 2.5% no opina al respecto.

Tabla 20.

Percepción del usuario según el tiempo que usted espera para la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	4	10,0	10,0	10,0
	Adecuado	26	65,0	65,0	75,0
	Poco	8	20,0	20,0	95,0
	No opina	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A través de los resultados obtenidos, se observa que el 65% de pacientes encuestadas manifiestan que el tiempo que esperaron para ser atendidos fue el adecuado. Otro 20% señala que fue poco tiempo; un 10%, mucho tiempo, y un 5% no opina.

Tabla 21.

Percepción del usuario según comodidad del establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	33	82,5	82,5	82,5
	No	5	12,5	12,5	95,0
	No opina	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A través de los resultados obtenidos, se observa que para el 82.5% de pacientes encuestadas los ambientes del establecimiento de salud Alberto Sabogal Sologuren resultan cómodos. A su vez, para el 12.5% de encuestados, se halla una respuesta negativa. Finalmente, un 5% no opina al respecto.

Tabla 22.

Percepción del usuario según la limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	40	100,0	100,0	100,0

Según los resultados obtenidos, se halla contundentemente que el 100% de pacientes afirman encontrar un establecimiento de salud Alberto Sabogal Sologuren en condiciones higiénicas adecuadas.

Tabla 23.

Percepción del usuario según la duración de la consulta se respetó su privacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	37	92,5	92,5	92,5
	No	1	2,5	2,5	95,0
	No opina	1	2,5	2,5	97,5
	No aplica	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A través de los resultados obtenidos, se observa que, en una amplia cantidad, representada por un 92.5% de pacientes, se señaló que durante la consulta se respetó su privacidad. No fue así con un 2.5% de encuestados, quienes niegan tal situación. Otro 2.5% no opina al respecto, mientras que otro 2.5% señala que tal pregunta no aplica.

Tabla 24.

Percepción del usuario según su búsqueda de atención a su problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	29	72,5	72,5	72,5
	No	3	7,5	7,5	80,0
	No opina	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A través de los resultados hallados, se obtiene que un 72.5% siente que sí le pudieron resolver el problema, motivo de la búsqueda de atención. Un 7.5% señala que no pudieron resolverle el problema. Mientras que un importante 20% no tiene una opinión formada al respecto.

Tabla 25.

Percepción del usuario según si se siente satisfecho con la atención recibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	85,0	85,0	85,0
	No	3	7,5	7,5	92,5
	No opina	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Según los resultados obtenidos, se observa que el 85% de encuestados manifiesta que, en términos generales, sí se sienten satisfechos con la atención recibida. No obstante, para un 7.5% la atención recibida no ha presentado satisfacción alguna. Otro 7.5% de encuestados no manifiesta opinión al respecto.

4.2. Descripción de la variable y: Satisfacción del usuario

4.2.1. Descripción de los resultados de la variable Satisfacción del usuario

Tabla 26.

Percepción del usuario según satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	10	25,0	25,0	25,0
	Parcialmente satisfecho	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que un gran porcentaje de pacientes encuestados, un 75%, afirma estar parcialmente satisfecho con la atención general recibida, tomando en cuenta tanto la parte administrativa como clínica. El resto de pacientes señala que su satisfacción es intermedia, ni satisfecha ni insatisfecha, conformando un porcentaje del 25%.

4.2.2. Descripción de los resultados de la dimensión Satisfacción administrativa.

Tabla 27.

Percepción del usuario según la dimensión de satisfacción administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	5	12,5	12,5	12,5
Parcialmente satisfecho	31	77,5	77,5	90,0
Muy satisfecho	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos, es posible expresar que la gran mayoría de pacientes encuestadas se sienten parcialmente satisfechas con la atención en el despacho administrativo. Está compuesto por el 77,5% de mujeres encuestadas y pacientes del hospital Alberto Sabogal Sologuren. Un 12,5% manifiesta una satisfacción intermedia, mientras que otro 10% tiene a pacientes muy satisfechas.

4.2.3. Descripción de los resultados de la dimensión Satisfacción clínica

Tabla 28.

Percepción del usuario según la dimensión satisfacción clínica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	20	50,0	50,0	50,0
Parcialmente satisfecho	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

En congruencia con los resultados destacados en el gráfico, cabe señalar que no hay una tendencia de satisfacción evidente respecto a la atención recibida en el despacho clínico, pues la cantidad de pacientes que indican sentirse parcialmente satisfechas equivalen a las pacientes que tienen una satisfacción media. No obstante, al no haber resultados negativos, el nivel de satisfacción general respecto a la parte clínica es favorable.

4.3. Pruebas de hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

Ha: La calidad de servicio está relacionada significativamente a la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

Ho: La calidad de servicio no está relacionada significativamente a la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

Tabla 29.

Prueba de Hipótesis General

Correlaciones			
		Calidad de Servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Se puede apreciar que el grado de relación entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario” resultó $r = 0,871$. De acuerdo al tipo de relación, la relación es positiva; y según el nivel de relación, la relación es alta. La significancia resultó Sig.=0,000 lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió determinar que la relación fue significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

Ha: Los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

Ho: Los factores sociodemográficos no están relacionados significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

Tabla 30.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Correlaciones			
		Factores demográficos	Satisfacción del usuario
Factores demográficos	Correlación de Pearson	1	,855**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,855**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Se puede apreciar que el grado de relación entre la dimensión “factores demográficos” y la variable “satisfacción del usuario” resultó $r = 0,855$. De acuerdo al tipo de relación, la relación es positiva; y según el nivel de relación, la relación es alta. La significancia resultó $\text{Sig.} = 0,000$ lo que señaló que Sig. fue menor a 0,05; esto permitió determinar que la relación fue significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

4.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

Ha: La percepción está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

Ho: La percepción no está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019.

Tabla 31.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Correlaciones			
		Percepción del usuario	Satisfacción del usuario
Percepción del usuario	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Se puede apreciar que el grado de relación entre la dimensión “percepción del usuario” y la variable “satisfacción del usuario” resultó $r = 0,854$. De acuerdo al tipo de relación, la relación es positiva; y según el nivel de relación, la relación es alta. La significancia resultó $\text{Sig.} = 0,000$ lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05; esto permitió determinar que la relación fue significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

V. Discusión de resultados

La calidad de servicio está relacionada significativamente a la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019. Así, a partir de las encuestas aplicadas a una muestra de 40 personas, se obtuvo que la correlación de las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario” es positiva, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,871 (87.1%), con un nivel de significancia bilateral de 0.00 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), cuyos resultados no concuerdan con lo indicado por Costa (2017) en la investigación que lleva por título *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del Servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo – 2017*. Donde se concluyó que el nivel de satisfacción fue menor a 28,1%; y en donde el porcentaje de insatisfacción fue mayor a 60%. Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario acerca del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Regional Lambayeque fue insatisfactorio en las dimensiones confiabilidad (67,30%), Capacidad de respuesta (83,73%), Seguridad (66,27%), Empatía (69,5%) y Aspectos tangibles (74,21%).

Los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019. De esta forma, desde el análisis de resultados de las encuestas aplicadas a una muestra de 40 pacientes, se obtuvo que la correlación de la dimensión “factores sociodemográficos” y la variable “satisfacción del usuario” es positiva, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,855 (85.5%) con un nivel de significancia bilateral de 0,00 que es mucho menor a la significancia máxima de 0,05 (5%), cuyos resultados concuerdan parcialmente con lo indicado por Mongui (2015) en la investigación denominada *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación Asociación Pro-Rehabilitación Infantil la Plata (A.P. R.I.L.P)*. Donde principalmente, y para efectos de la presente investigación en cuanto a factor sociodemográfico de distancia y procedencia, se concluyó que el porcentaje de personas que consideran que el desplazamiento desde su casa hasta el lugar de atención médica es lejano fue de 39.1%.

La percepción del usuario está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019. De esta forma, desde los resultados obtenidos por las encuestas aplicadas a una muestra de 40 pacientes, se obtuvo que la correlación de la dimensión “percepción del usuario” y la variable “satisfacción del usuario” es positiva, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,854 (85.4%) con un nivel de significancia bilateral de 0,00 que es mucho menor a la significancia máxima de 0,05 (5%), cuyos resultados concuerdan con lo indicado por Sánchez (2012) en la investigación titulada *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Donde se concluyó que los elementos que rodean todo lo relacionado a infraestructura, ambiente aseado, un trato administrativo y trato médico bueno, y el tiempo de duración total de la consulta determinan la satisfacción del usuario; sin embargo, no es muy relevante el tiempo de atención en sí mismo. Cabe mencionar que en la presente investigación el 65% de pacientes considera que el tiempo de espera para la atención fue el adecuado. Estando satisfechas por ello e incidiendo en la satisfacción general del usuario.

VI. Conclusiones

En lo que se refiere al objetivo general, se demuestra que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2019 ($r=0,871$ y $\text{Sig.}=0,000$).

En cuanto al objetivo específico 1, se da por demostrado que existe una relación positiva y significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019 ($r=0,855$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Finalmente, respecto al objetivo específico 2, se da por demostrado que existe una relación positiva y significativa entre la percepción del usuario y la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019 ($r=0,854$ y $\text{Sig.}=0,000$).

VII. Recomendaciones

Con base en la primera conclusión dada, es necesario invertir en las correspondientes mejoras, tanto a nivel de infraestructura como de ambiente, atención del personal, tanto administrativo como médico, entre otros aspectos igual de importantes, como la duración total de la consulta, desde su solicitud hasta el término de la misma.

Tomando a consideración la segunda conclusión, se recomienda que el personal médico establezca un tratamiento personal especial con las personas adultas mayores, y de tenerlo, que se mantenga y se perfeccione, ya que del total de pacientes que acuden al referido establecimiento de salud, Sabogal Sologuren, los que superan los 56 años conforman más del 50%. Asimismo, el buen trato en cuanto comunicación efectiva de los diagnósticos y tratamientos a seguir en casa, es necesario que el personal médico use palabras coloquiales en lo posible, alejándose de los tecnicismos a fin de facilitar la comprensión en la consulta, ya que un considerable porcentaje de pacientes, un 45%, no supera la educación secundaria. Lo que, si bien no es determinante, puede interferir en la correcta comunicación en cuanto a nivel intelectual, esto influye definitivamente en la satisfacción del usuario.

En cuanto a la tercera conclusión, y debido a que el dinero es un tema que influye mucho en la satisfacción del usuario, se recomienda hacer una evaluación tarifaria de las consultas médicas, dado que un 30% de personas consideran que los precios de los medicamentos no son accesibles, mientras que el 42.5% de pacientes no tiene una opinión clara al respecto. Por lo que es importante observar esta situación, y, de ser posible, redefinir los precios para permitir a los pacientes una mayor accesibilidad a las consultas.

VIII Referencias

- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Costa, B. (2017). *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del Servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo - 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- Del Banco, T. & Daley, J. (1996). Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology*, 88(3), 415-475.
- Del Salto Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente*. ECOE.
- Granado de la Orden, S., Rodríguez, C., Olmedo, M., Chacón, A., Vigil, D. y Rodríguez, R. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645.
- Hansen, B. y Ghare, P. (1990). *Control de Calidad*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Luft, H. & Hunt, S. (1986). *Evaluating individual hospital quality through outcome statistics*. Jama.
- Mantorela, C. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *Int. J. Morphol*, 32 (2), 634-645.
- MINSA. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima: Ministerio de Salud.
- MINSA. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia*. Lima.
- Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación Asociación Pro-Rehabilitación Infantil la Plata (A.P. R.I.L.P)*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de La Plata, La Plata.

- Organización Mundial de Salud. (2012). *Una Postura desde la Unión de Naciones Suramericanas*.
- Sánchez, L. A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Bogotá: Panamericana editorial.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Velásquez, S. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Zeithman, V. A. y Bitner, J. (2002). *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO DEL TEMA: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGÍA MAMARIA. AREA DE TERAPIA FÍSICA. HOSPITAL SABOGAL, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cómo se relacionan los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Caracterizar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La calidad de servicio está relacionada significativamente a la satisfacción de usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1. Los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019.</p>	<p>Variable Independiente X = Calidad de Servicio</p> <p><i>Dimensiones:</i> X1= Factores sociodemográficos X2= Percepción del usuario</p> <p>Variable Dependiente Y= Satisfacción del Usuario</p> <p><i>Dimensiones:</i> Y1= Satisfacción Administrativa Y2= Satisfacción Clínica</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Observacional-Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental tradicional.</p> <p>Método de investigación: Inductivo.</p> <p>Población: Estuvo conformada por 25 pacientes postoperados de cirugía mamaria, en el año 2019 del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.</p> <p>Muestra: Luego de la aplicación de la fórmula estadística, la muestra estuvo conformada por 22 pacientes</p>

<p>2. ¿Cómo se relacionan la percepción con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019?</p>	<p>2. Identificar la relaciona de la percepción con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019.</p>	<p>2. La percepción está relacionado significativamente con la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Periodo, 2019.</p>	<p>postoperados de cirugía mamaria, en el año 2019 del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.</p> <p>Técnicas de recolección: Encuestas y entrevistas.</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 24, en español.</p>
--	--	--	--

Anexo 02: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Ítems	Escala
CALIDAD DE SERVICIO	X.1. Factores demográficos	1. Edad	Ordinal
		2. Sexo	
		3. Residencia	
		Grado de instrucción	
		5. ¿Por qué escogió este centro de salud?	
	X.2. Percepción del usuario	1P. ¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?	
		2P. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	
		3P. Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	
		4P. ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?	
		5P. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	
		6P. ¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	
		7P. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	
		8P. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	
		9P. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	
		10P. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	
		11P. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue?	
		12P. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Y.1. Satisfacción Administrativa	01. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	Ordinal
		02. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.	
		03. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.	
		04. El tiempo de espera en consulta.	
		05. La comodidad de la sala de espera.	
		06. El trato por parte del personal de enfermería.	
	Y.2. Satisfacción Clínica	07. El trato por parte del personal médico.	
		08. El cuidado con su intimidad durante la consulta.	
		09. La duración de la consulta.	
		10. La información clínica recibida sobre su problema de salud.	
		11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.	
		12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos**Cuestionario de Calidad del Servicio**

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGÍA MAMARIA. AREA DE TERAPIA FÍSICA. HOSPITAL SABOGAL, 2019”

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la *Universidad Nacional Federico Villareal* estoy realizando una investigación acerca de la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción de paciente postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, periodo, 2019.

Por ello, no tardará más de diez minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

(Anexo 1)
ENCUESTA DE OPINION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Número de encuesta

Fecha: Día Mes Año

Nombre del Establecimiento de Salud:

Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Parte I: Aspectos Generales

¿Cuál es su edad? Años Sexo M F

1 = Urbano
2 = Rural
3 = Urbano marginal
(pueblo joven)

¿ En dónde vive? Procedencia

Cuál es su Grado de Instrucción:

1 = Analfabeto
2 = Primaria
3 = Secundaria
4 = Superior técnica
5 = Superior Universitaria
6 = No sabe/ no opina

¿ Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?	Está más cerca	<input type="checkbox"/>	No tengo seguro	<input type="checkbox"/>
	Es barato	<input type="checkbox"/>	Hay buena atención	<input type="checkbox"/>
	No hay otro establecimiento adonde acudir	<input type="checkbox"/>	Otro:	<input type="text"/>
			Cuál?

Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida

- ¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron? Bien Mal No opina
- ¿ El personal le brindó confianza para expresar su problema?. Sí No No opina No Aplica
- ¿ Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?. Sí No No opina No Aplica
- ¿ El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?. Sí No No opina No Aplica
- ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta?. Sí No No opina No Aplica



6. ¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.? Sí No No opina No Aplica
7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa? Sí No No opina No Aplica
8. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance? Sí No No opina
9. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación? Sí No No opina
10. ¿ El horario de atención del establecimiento le parece conveniente? Sí No No opina
- 9.1 Si es No, ¿ qué horario sugiere?
11. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue: Mucho adecuado poco No opina
12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?. Sí No No opina
13. El establecimiento se encuentra limpio?. Sí No No opina
14. ¿ Durante la consulta se respeto su privacidad?. Sí No No opina No Aplica
15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?. Sí No No opina
16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?. Sí No No opina

¿Por que?:

.....

Parte III: Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas-externas (SUCE)

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES POSTOPERADOS DE CIRUGÍA MAMARIA. AREA DE TERAPIA FÍSICA. HOSPITAL SABOGAL, 2019”

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Nacional Federico Villareal estoy realizando una investigación acerca de la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de terapia física en pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, periodo, 2019.

Por ello, no tardará más de diez minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación. Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima. Por favor, marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

1. Muy insatisfecho
2. Parcialmente insatisfecho
3. Normal
4. Parcialmente satisfecho
5. Muy satisfecha

SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Y)					
Y.1. Satisfacción Administrativa					
01	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.				
02	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.				
03	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.				
04	El tiempo de espera en consulta.				
05	La comodidad de la sala de espera.				
06	El trato por parte del personal de enfermería.				
Y.2. Satisfacción Clínica					
07	El trato por parte del personal médico.				
08	El cuidado con su intimidad durante la consulta.				
09	La duración de la consulta.				
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.				
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.				
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse				