



FACULTAD DE MEDICINA

**GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DE
ATENCION EN EL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA, 2021**

Línea de Investigación:

Salud Pública

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA DE:
GASTROENTEROLOGÍA Y ENDOSCOPIA GASTROINTESTINAL**

AUTORA:

GALICIA HORQUE, KARINA

ASESORA

QUISPE RUFFNER, RITA

CODIGO ORCID:0000-0001-59511-5537

JURADO

ASTOCONDOR FUERTES, ANA MARIA

GALARZA SOTO KARLA, VICKY

CASTILLA VICENTE TERESA, JESUS

Lima -Perú

2022

Índice

I. Introducción	4
1.1 Descripción y formulación del problema	4
1.2 Antecedentes	6
1.3 Objetivos	11
Objetivo General.....	11
Objetivos específicos	11
1.4 Justificación	12
1.5 Hipótesis	13
II Marco teórico	14
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	14
III Método	21
3.1. Tipo de Investigación	21
3.2 Ámbito temporal y espacial	21
3.3 Variables	21
3.4. Población y muestra	22-23
3.5. Instrumentos	24
3.6. Procedimientos	25
3.7. Análisis de datos	25
IV. Resultados	26
V. Discusión	41
VI. Conclusiones	46
VII. Recomendaciones	47
VIII Referencias	48
IX Anexos	51

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo “Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el hospital arzobispo Loayza, Lima 2021”, para la cual se utilizó la metodología un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, no experimental y el tipo es aplicada, asimismo, la muestra está constituida por 120 usuarios que acuden a consultorios externos del “hospital Arzobispo Loayza”. Los resultados obtenidos demostraron en cuanto al nivel de relación de la variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios” y variable 2 “Calidad de atención”, se evidenció una preponderancia de valor en el nivel bajo de 10.8%, nivel medio de 12.5% y nivel alto con un 5.0%, lo cual indica la existencia de una relación media entre ambas variables y esto se puede traducir en que el Grado de satisfacción de los usuarios depende de una buena calidad de atención, Asimismo, se pudo apreciar que las dimensiones Administrativa y clínica de la variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios”, las cuales se buscaron relacionar con la variable 2 “Calidad de atención”, al aplicar el estadístico de Rho Spearman dio como resultado que no existe relación entre las mencionadas dimensiones y la variable 2, por lo que se Concluyó en que no existe relación directa entre Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención.

Palabras claves: Grado de satisfacción, calidad de atención, usuario.

ABSTRACT

This thesis aims to "Determine if there is a relationship between the degree of satisfaction of users who come to the gastroenterology office and the quality of care at the Archbishop Loayza Hospital, Lima 2021", for which the methodology was used a quantitative approach, correlational, non-experimental design and the type is applied, likewise, the sample is made up of 120 users who go to outpatient clinics of the "Arzobispo Loayza hospital". The results obtained showed, in terms of the relationship level of variable 1 "Degree of user satisfaction" and variable 2 "Quality of attention", a preponderance of value was evidenced in the low level of 10.8%, average level of 12.5% and high level with 5.0%, which indicates the existence of an average relationship between both variables and this can be translated into the fact that the degree of user satisfaction depends on a good quality of care. Likewise, it was possible to appreciate that the dimensions Administrative and clinical variables of variable 1 "Degree of user satisfaction", which were sought to relate to variable 2 "Quality of care", when applying the Rho Spearman statistic, it resulted that there is no relationship between the aforementioned dimensions and variable 2, so it was concluded that there is no direct relationship between the degree of satisfaction of users who attend the gastroenterology clinic and the quality of care.

Keywords: Degree of satisfaction, quality of care, user.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción y formulación del problema

A nivel internacional en los últimos años, se vienen tomando en cuenta el concepto de la calidad aplicada a los servicios de la salud, lo cual 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. Para la “Organización Mundial de la Salud” (2017), uno de los países que tienen un buen sistema de salud es Cuba y Chile a nivel de Latinoamérica.

Asimismo, los modelos de salud implantados por el gobierno no garantizan la calidad de atención, el presupuesto asignado para el sistema de salud en beneficio de la población tampoco garantiza. Tal es el caso de países como Paraguay y Brasil tienen asignados mayor presupuesto, pero no logran ubicarse entre los mejores, teniendo en cuenta que muchos de los usuarios carecen de recursos económicos y realizan largas colas para lograr sacar cita para su atención y a veces se quedan sin atención por la demanda de usuarios provocando insatisfacción.

Actualmente en el Perú, el sistema de salud afronta grandes desafíos, los cuales están ligados a la complejidad que conlleva la atención de la salud, permanentemente se presentan nuevas tecnológicas, lo cual se enfrenta a la escasez de recursos y a la información limitada sobre efectividad en el tratamiento de los pacientes y de la eficiencia en el uso de los recursos utilizados. En tal sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues constantemente evalúan la calidad del servicio que brindan los trabajadores de salud, asimismo con los resultados se podrá implementar adaptar y diseñar un plan de mejora en el caso no se estén cumpliendo con la misión y visión de la institución. En

estos tiempos el usuario felicita al personal de salud si recibe una adecuada atención o realiza cuestionamientos si no se siente satisfecho con la atención.

Por otro lado, en los últimos años se ha reflejado los presupuestos irrisorios asignados, la corrupción que pulula en el sector salud, asimismo, fuentes periodísticas han revelado como algunos funcionarios no reparan los equipos biomédicos que es de vital importancia en la atención de los usuarios, pero sin embargo hacen tratos con clínicas para derivar a los usuarios que necesitan atención cabe mencionar que el hospital “Arzobispo Loayza”, se vio envuelta en medio del escándalo denominado caso Moreno por casos de corrupción paradójicamente médico que prestaba servicio en consultorio de gastroenterología, causando insatisfacción en los usuarios que acuden a dicho nosocomio hospitalario El Comercio (2017)

En este contexto, se realizó el estudio, donde se ha presentado un área poco trabajada, como es el caso de los pacientes del consultorio de gastroenterología, que en muchas ocasiones ha dejado conflictos sin resolver o malas interpretaciones sobre su atención. Esta situación problemática, que día a día se agudiza, no es un caso particular en el hospital “Arzobispo Loayza”; 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 satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio, a fin de poder realizar una investigación minuciosa en los consultorios de gastroenterología para luego permitarnos 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.

¿Existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021?

El problema específico:

¿Cómo se relacionan la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021?

1.2 Antecedentes

El estudio de investigación en el sustento de las variables tiene en cuenta algunos antecedentes de estudio tanto internacionales, nacionales y locales.

Maggi (2018) elaboro la investigación que tuvo como objetivo: “evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. La metodología utilizada es SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico y Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica fueron “tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía”; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones y se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato (pp. 13).

Vasquez-Sotomayor et al. (2018), realizaron el artículo de investigación y tuvo como objetivo “determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica”, basándose en un estudio descriptivo, transversal, asimismo, la población estuvo conformada por 395 pacientes, Obteniendo como resultado lo siguiente: el 66% (260) fueron de sexo femenino y el 34% masculino, el 65% manifestaron satisfacción de la consulta con el médico asimismo el 74% se siente satisfecho con la atención por enfermería mientras que un 59% con el personal no sanitario, el 82% se siente satisfecho con elementos tangibles y en cuanto a la accesibilidad y organización un 65%, se siente satisfecho

por otro lado, el 49% satisfecho con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia, asimismo, la satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Existen diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico cursados.

Pabon y Palacio (2020), quienes realizaron la investigación con el objetivo de “determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena”, para lo cual utilizó el diseño descriptivo y cuantitativo, asimismo la muestra de estudio estuvo representada por 3,185 pacientes. Obteniéndose como resultados el sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7% mientras que del masculino eran el 40,3%; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Se pudo concluir que la

percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1% (pp.4).

Guadalupe-Suarez et al. (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro”, el tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo de corte transversal de diseño no experimental. Por otra parte, los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5. Asimismo, que el promedio de la dimensión tangibilidad se encontró en el rango de satisfacción parcial, el aspecto más valorado de esta dimensión fue el de la apariencia pulcra de los empleados, mientras que la menos valorada fue la de elementos tangibles atractivos o cómodos (pp. 166-177).

Zambrano y Rodriguez (2020) realizaron una investigación y señalaron como objetivo “determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil”, el tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal y con un diseño no experimental, obteniendo los siguientes resultados donde los encuestados señalaron haber asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos y el 97.7% de estos recibieron atención a su llamado en menos de 10 minutos, por lo que se concluye que en la óptica de percepción, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes en relación con el personal de enfermería se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la

calidad de atención recibida en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil (pp. 64,72).

Carranza (2020) en Lima – Perú realizó una investigación y menciona como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud San Martín de Porres 2020”, estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, obteniendo resultados en las que se identificaron según las dimensiones de la calidad de atención; el porcentaje en el nivel medio es más alto; la dimensión de elementos tangibles 50%; la dimensión de fiabilidad 44.4%; la dimensión capacidad de respuesta 72.4%; la dimensión seguridad 48.7%; la dimensión empatía 52.2%. Se concluye que hay relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo (pp. 8,33).

Flores (2018) Tingo María - Perú realizó un estudio y señaló como objetivo “determinar la percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del centro de salud Aucayacu”, tipo cuantitativo, observacional, transversal y analítico la muestra estuvo constituida 50 gestantes los resultados evidenciaron que el 85,3% usuarias perciben una buena calidad de atención, y 12% perciben una mediana calidad de atención y solo 2,7% perciben una mala calidad de atención, Además, podemos decir que la Percepción sobre la calidad de atención no está influenciada por la edad de las gestantes, pues obtuvimos un valor “P” de 0,576 el cual es mayor que nuestro margen de error de 0,05. La percepción sobre la calidad de atención no está influenciada por el estado civil de las gestantes, pues obtuvimos un valor “P” de 0,322 el cual es mayor que nuestro margen de error de 0,05. Y por último la percepción sobre la calidad de atención no está influenciada por el grado de instrucción de las gestantes, pues obtuvimos un valor “P” de 0,906 el cual es mayor que nuestro margen de error de 0,05 (pp. 6,51).

Paypay (2020) Lima- Perú elaboró un estudio que tiene como objetivo “determinar la relación existente entre Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio de Ate”, enfoque de estudio es cuantitativo, diseño transversal y no experimental de tipo básico y correlacional, cuyos resultados fueron que existe una correlación alta (entre 0.71 y 0.9) entre las variables Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina; y se observa que “p” tiene un valor de 0, donde p es menor a 0.05, entonces la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis principal por lo que se concluye que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la calidad el servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina se relacionan de manera influyente en el centro de salud de Ate (pp. 7,34).

Godoy (2019) realizó una investigación y tuvo como objetivo “determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho”, tipo de estudio fue cuantitativo y el diseño descriptivo de corte transversal asimismo los resultados obtenidos determinaron que el mayor porcentaje de usuarios, tiene una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 25% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho. Y se concluye que La percepción de la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, responde a una percepción de satisfecho en un 45%, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud (pp. 11,64).

Vigo (2020) realizó la investigación y menciona como objetivo “determinar si existe relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física y Rehabilitación de Salud Primavera” para lo cual utilizó el estudio descriptivo

correlacional y resultados evidenciaron que se identifica que la satisfacción del usuario externo es: Buena 6.7%, Regular 68.9% y Mala 24.4 %, mientras que en calidad es: Buena 11.1%, Regular 66.7% y Mala 22.2, se identifica que, según las dimensiones de la calidad de atención, el porcentaje elevado se encuentra en: elementos tangibles con 82.2% como regular.

En la dimensión capacidad de respuesta 77.8% como regular. En la dimensión empatía 73.3% Como regular. En la dimensión fiabilidad 62.2% como regular. En la dimensión seguridad 55.6 como regular. Se concluye que hay una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo (pp. 8,26).

1.3 Objetivos

Objetivo General

- Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

Objetivos específicos

- Establecer la relación en su dimensión administrativa con la calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología del hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.
- Identificar la relación en su dimensión clínica con la calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología del hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

1.4 Justificación

La presente investigación es sumamente importante, debido a que permitirá conocer la relación de servicio de calidad y satisfacción del usuario, según el modelo de SERVQUAL, en el consultorio de gastroenterología del “Hospital Arzobispo Loayza en el periodo 2021”, con una descripción real de los aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, que permitan hallar la relación, y se encuentre la satisfacción del usuario externo del mencionado Hospital, a partir de los factores demográficos y percepción del usuario. El aporte de la investigación coadyuvara con los resultados que se hallarán en el acervo cognoscitivo de la Gerencia de Servicios de Salud, también permitirá realizar la contrastación empírica de la realidad con los paradigmas teóricos de calidad del servicio, satisfacción del usuario, así como indagar sobre su asociación.

La originalidad de la investigación se basa en que este estudio nos proporcionará nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en que se vive, en el hospital, caracterizando las cualidades o propiedades de la calidad de servicio, que perciben los usuarios del Hospital en estudio, las cuales influyen en su satisfacción. 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.

1.5 Hipótesis

Si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología del hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

Hipótesis específicas

Hipótesis Alternativa= H1: Si existe relación en su dimensión administrativa con la calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología del hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

Hipótesis nula = H2: No existe relación en su dimensión clínica con la calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología del hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

II MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

La Satisfacción del usuario, según Del Banco 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”, Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima:Ministerio de Salud (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 a depender de manera principal de su interacción con el personal de salud y atributos.

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.

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.

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 de 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.

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.

La Calidad de Atención, Según Rosander, citado por (Amador, 2010, p. 17-179). La calidad es una función permanente que redundante en todos los aspectos del trabajo de una organización. Por ello, entra dentro de la misma clasificación. Se aplica a cualquier organización tanto si opera para fines lucrativos o no. Se aplica no sólo a esas personas que trabajan por un salario, sino también a los voluntarios que trabajan gratuitamente.

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).

“La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. OMS (2020).

Por otro lado, según la Universidad. Internet (2021), “trabajar en pro de la calidad en salud es cosa de todos. Hoy en día, los pacientes están cada vez más informados y son más

exigentes. Por ello, la formación y actualización del personal sanitario es fundamental y es que, hablar de calidad en salud significa no cometer fallos porque está en juego la vida de las personas. Por suerte, los servicios sanitarios buscan mejorar siempre todos los procesos de atención al paciente, aportando servicios de calidad”.

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 socio demográfico 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.

Factores demográficos.

Los aspectos socio demográficos 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 Hospital?

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” 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, et al. (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, et al. (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.

e) Capacidad de Respuesta: Según Zeithaml, et al. (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.

III MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación será correlacional y de tipo aplicada donde se responderá a las preguntas, asimismo, se relacionará las variables de estudio descritas y cuantificándolo (Sanchez, H. y Reyes, C.(2015)

3.2.Ámbito temporal y espacial

El estudio se llevará a cabo en las instalaciones de consultorio de gastroenterología del Nosocomio Nacional Arzobispo Loayza, localizado en la avenida Alfonso Ugarte N°848 del Distrito de Lima, Provincia de Lima, uno de los nosocomios con mayor capacidad resolutive brinda servicios de cardiología, medicina interna, dermatología, geriatría, oncología, infectología, gastroenterología, medicina física y rehabilitación, nefrología, cirugía general, neumología, especialidades quirúrgicas, ginecología y obstetricia, pediatría, neonatología, anestesiología, patología clínica y banco de sangre, anatomía patológica, diagnósticos por imágenes, consulta externa, emergencia y unidades de cuidados intensivos. Asimismo, dicho estudio se llevará a cabo entre los meses de noviembre a diciembre de 2021.

3.3. Variables.

Calidad de atención

Grado de satisfacción

3.4. Población y muestra

De acuerdo con (Hernandez y Mendoza, 2018, p. 105-107) “Población considerada como el conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Para este estudio se considerará a los 120 usuarios que acudirán al servicio de consultorio de gastroenterología del Nosocomio Nacional arzobispo Loayza, durante el mes de noviembre a diciembre de 2021.

Muestra:

La población: Constituida por los usuarios que acuden servicio de consultorio de gastroenterología del Nosocomio Nacional Arzobispo Loayza durante el mes de noviembre a diciembre de 2021, los cuales según data histórica son 120.

Muestra: Constituida por usuarios que acuden servicio de consultorio de gastroenterología del Nosocomio Nacional arzobispo Loayza, la cual se calculó a partir de la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

Z α : es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza. Los valores de Z α se obtienen de la tabla de la distribución normal estándar N (0,1).

Los valores de $Z\alpha$ más utilizados y sus niveles de confianza son:

Valor de $Z\alpha$	1.28	1.65	1.69	1.75	1.81	1.88	1.96
Nivel de confianza	80%	90%	91%	92%	93%	94%	95%

e: es el error muestral deseado, en tanto por ciento. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Por lo tanto, reemplazando la formula obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 (174) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (174-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 120$$

Muestreo: Sera no probabilística por conveniencia.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología
- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que hayan firmado el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no acudan al consultorio de gastroenterología
- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no hayan firmado el consentimiento informado

3.5. Instrumentos

Se utilizará dos instrumentos validados por Flores (2018), para la primera variable “satisfacción del paciente” utilizará el cuestionario como instrumento y su técnica el cuestionario tipo Likert, la cual tendrá 1 dimensión “satisfacción del usuario”, con 12 ítems, Asimismo, para la segunda variable denominada calidad de atención, para ello se utilizará un cuestionario cuya técnica es la encuesta y contemplara 2 dimensiones entre ellas tenemos a Factores demográficos y percepción del usuario constara de 16 preguntas, Por otra parte, para la confiabilidad de los dos instrumentos fue mediante la prueba estadística de alfa Cronbach arrojando un resultado de 0,984 para el instrumento calidad de atención y para la satisfacción del paciente con un resultado 0.986 lo cual significa altamente confiable.

3.6. Procedimientos

Para obtener los datos primeramente se pedirá una carta a la universidad para luego presentarlo al hospital Arzobispo Loayza, mediante mesa de parte con atención a la unidad de capacitación, departamento de enfermería con la finalidad de obtener los permisos para ejecutar la encuesta que se llevará a cabo en los consultorios externos de gastroenterología, cada usuario deberá llenar la encuesta en un tiempo estipulado entre 10 a 15 minutos, una vez terminada la recopilación de datos se verificara el correcto llenado, los resultados obtenidos se darán a conocer mediante un ejemplar a la oficina de capacitación del hospital

3.7. Análisis de datos

La información se ingresó al programa informático de Excel, para posteriormente ingresar los datos al paquete estadístico SPSS versión 26, Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva, inferencial, el análisis de la información incluye base de datos y distribución de tablas de frecuencia. Para el análisis de la hipótesis se utilizó el “coeficiente de correlación lineal de Pearson” que ayudará a cuantificar tendencias lineales y coeficiente de correlación de Spearman para tendencias de aumento o disminución.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el estudio de investigación tienen como fundamentos los objetivos mencionados con anterioridad. Para tal fin, se efectuaron la encuesta a 120 profesionales de la enfermería que conforman consultorio de gastroenterología del Nosocomio Nacional arzobispo Loayza, ubicado en Lima, por lo que, los resultados se procedieron a analizarlos a través de tablas y figuras, tal como se señala a continuación:

Para establecer nuestros resultados presentamos la prueba de fiabilidad de los instrumentos. La prueba que se eligió es el Alfa de Crombach, por la naturaleza de investigación que es de nivel correlacional.

V1 GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Tabla 1

Prueba fiabilidad, variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	12

V2 CALIDAD DE ATENCION

Tabla 2

Prueba fiabilidad, variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,736	16

Interpretación: En concordancia con la teoría nuestros resultados nos indican que los instrumentos son confiables con un nivel de .893, cuya magnitud es muy alta y el segundo instrumento tiene un .736, cuya magnitud es alta. Por lo tanto, procedemos a analizar nuestros resultados

Análisis descriptivo de las variables.

Analizaremos los niveles que presentan nuestras variables y dimensiones de estudio de acuerdo con nuestros objetivos propuestos.

V1 GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Tabla 3

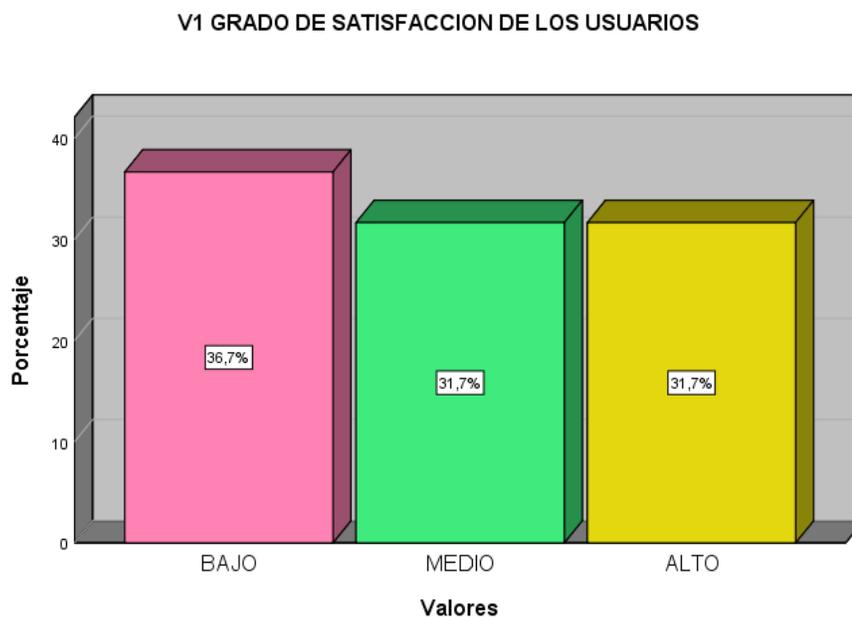
Datos agrupados de variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios”

V1 GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	44	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	38	31,7	31,7	68,3
	ALTO	38	31,7	31,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Figura 1

variable 1 Grado de satisfacción de los usuarios (Agrupada)

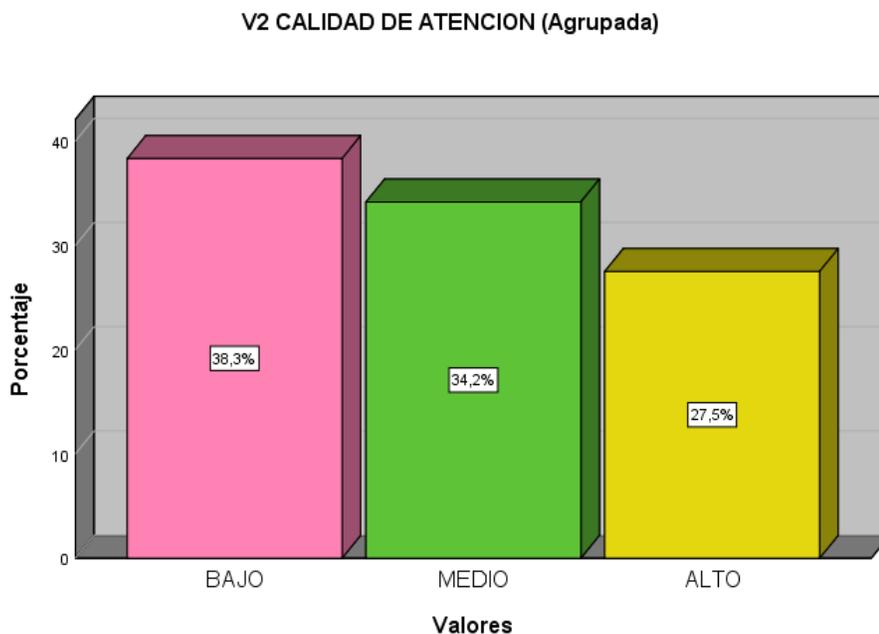


Interpretación: Según los encuestados un 36.70% de nivel bajo, frente a un 31.70% de nivel medio y un 31.70 % de nivel alto. Estos datos nos indican que los usuarios se sienten insatisfecho con la atención recibida.

V2 CALIDAD DE ATENCION

Tabla 4*Datos agrupados de variable 2 "Calidad de atención"*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	46	38,3	38,3	38,3
	MEDIO	41	34,2	34,2	72,5
	ALTO	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Figura 2*variable 1 Calidad de atención (Agrupada)*

Interpretación: Se puede observar que la calidad de atención de los usuarios, según los encuestados indicaron un 38.30% de nivel bajo, frente a un 34.20% de nivel medio y un 27.50 % de nivel alto.

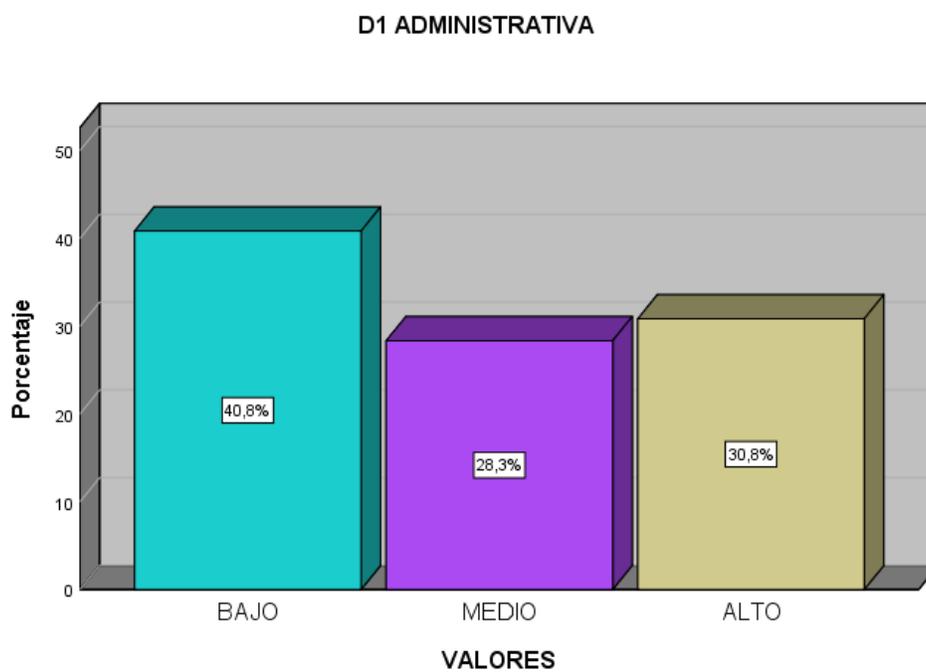
Tabla 5

Datos agrupados de dimensión 1 “Administrativa” de Variable 1 “Grado de satisfacción del usuario”

D1 ADMINISTRATIVA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	49	40,8	40,8	40,8
	MEDIO	34	28,3	28,3	69,2
	ALTO	37	30,8	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión 1 Administrativa (Agrupada)

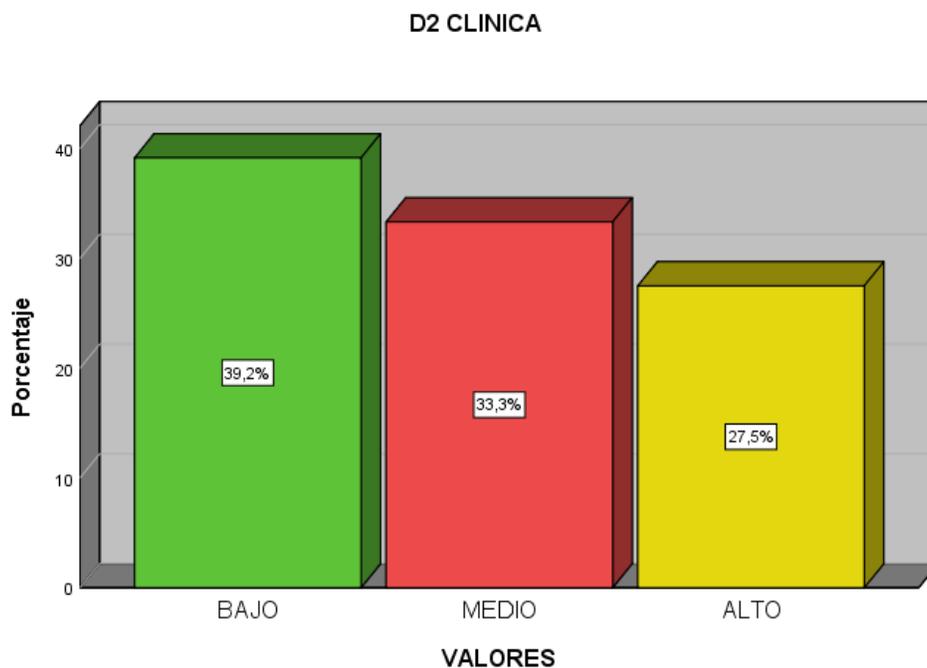


Interpretación: Se puede observar que la Satisfacción de los usuarios, según los encuestados indicaron un 40.8% de nivel bajo, frente a un 28.3% de nivel medio y un 30.8 % de nivel alto. Estos datos nos indican que la dimensión Administrativa es apreciada un bajo nivel por la mayoría de los encuestados, lo cual indica que no se estaría brindando la adecuada atención al usuario del consultorio de gastroenterología del nosocomio Nacional arzobispo Loayza, en su defecto es deficiente de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados.

Tabla 6

Datos agrupados de dimensión 2 “Clínica” de Variable 1 “Grado de satisfacción del usuario”

D2 CLINICA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	47	39,2	39,2	39,2
	MEDIO	40	33,3	33,3	72,5
	ALTO	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Figura 4*Dimensión 2 clínica (Agrupada)*

Interpretación: Se puede observar que la Percepción del usuario, según los encuestados indicaron un 39.2% de nivel bajo, frente a un 33.3% de nivel medio y un 27.5 % de nivel alto. Estos datos nos indican que la Dimensión clínica es apreciada un bajo nivel por la mayoría de los encuestados, lo cual indica que no se estaría brindando un nivel bueno de satisfacción del paciente en el consultorio de gastroenterología del Nosocomio Nacional arzobispo Loayza, en su defecto es deficiente de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados.

Tabla 7

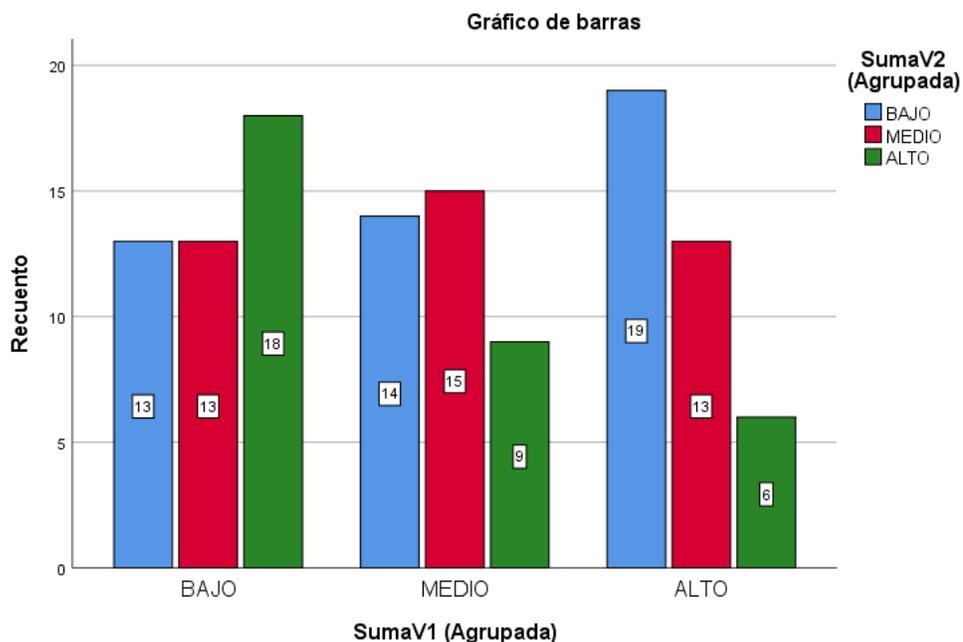
Tabla Cruzada de Variable 1 “Grado de Satisfacción de los usuarios” con variable 2 “Calidad de atención”

Tabla cruzada V1 Grado de satisfacción de los usuarios* V2 Calidad de atención

		V2 Calidad de atención			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
SumaV1 (Agrupada)	BAJO	Recuento	13	13	18	44
		% del total	10,8%	10,8%	15,0%	36,7%
	MEDIO	Recuento	14	15	9	38
		% del total	11,7%	12,5%	7,5%	31,7%
	ALTO	Recuento	19	13	6	38
		% del total	15,8%	10,8%	5,0%	31,7%
Total	Recuento	46	41	33	120	
	% del total	38,3%	34,2%	27,5%	100,0%	

Figura 5

Cruzada V1 Grado de satisfacción de los usuarios V2 Calidad de atención



Interpretación: Visualizando el cuadro de tabla cruzada observamos que existe una preponderancia de valor en el nivel medio 12.5%, lo cual nos daría a entender que podría existir una relación media entre las variables o de no existir relación de acuerdo con lo observado.

Análisis Inferencial

para realizar el análisis inferencial de nuestras dos variables es necesario la prueba de normalidad para ver si existe una relación entre las mismas. Utilizaremos la prueba de estadística de Kolmogorov Smirnov que nos brinda el SPSS V26, debido a que tenemos 120 encuestados.

Situaciones posibles

Si la prueba nos resulta con una significancia menor a 0.05, estamos en condiciones de realizar la prueba de hipótesis.

Si la prueba nos resulta con una significancia mayor a 0.05, no se podría realizar el análisis inferencial y se tendría que reformular nuestro instrumento.

Resultado de la prueba

Tabla 8

Prueba de Normalidad Kolmogorov - Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SumaV1 (Agrupada)	,241	120	,000
SumaV2 (Agrupada)	,249	120	,000
SumaD1 (Agrupada)	,265	120	,000
SumaD2 (Agrupada)	,253	120	,000

Interpretación: Según el criterio de Kolmogorov Smirnov, la prueba resulta ser significativa porque se ha obtenido un valor menor a 0.05, por ello se puede realizar el análisis inferencial de correlación usando el criterio Spearman, debido a que nuestras variables son cualitativas.

Prueba de Hipótesis.

Se planteó la hipótesis inicial:

Si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

Situaciones posibles:

H1: Si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

H2: No existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021.

Prueba de hipótesis general:

Si el valor de significancia bilateral Spearman es inferior a 0.05, existe relación entre las variables.

Si el valor de significancia bilateral Spearman es superior a 0.05, no existe relación entre las variables.

Resultado:**Tabla 9**

Prueba de correlación entre variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios” y variable 2 “Calidad de Atención”

		Correlaciones		
			V1 Grado de satisfacción de los usuarios	V2 Calidad de atención
Rho de Spearman	V1 Grado de satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	-,231*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	120	120
	V2 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,231*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: La teoría nos indica que, si el valor de significancia es superior a 0.05, no existe relación entre ambas variables. El resultado obtenido es de .011, siendo un valor mayor a 0.05, por lo tanto, no existe correlación entre ambas variables. Se interpreta los resultados que no se está registrando un vínculo entre ambas variables, ya que cada una de ellas estaría realizándose sin considerar el aspecto de calidad de atención, según lo manifiestan los entrevistados.

Prueba de hipótesis específica:

Tabla 10

Prueba de correlación entre Dimensión 1 “Administrativa” de Variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios y la Variable 2 “Calidad de atención”

			Correlaciones	
			D1 Satisfacción del usuario	V2 Calidad de atención
Rho de Spearman	D1 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,011
		Sig. (bilateral)	.	,903
		N	120	120
	V2 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,011	1,000
		Sig. (bilateral)	,903	.
		N	120	120

Interpretación: La teoría nos indica que, si el “p” valor de significancia es superior a 0.05, si existe relación entre ambas variables. El resultado obtenido es de .903, siendo un valor mayor a 0.05, por lo tanto, no existe correlación entre ambas variables. Se interpreta los resultados que no se está registrando un vínculo entre ambas variables, ya que cada una de ellas estaría realizándose sin considerar el aspecto de calidad de atención, según lo manifiestan los entrevistados.

Al realizar el respectivo análisis de los resultados de la prueba de la hipótesis específica 1, se encontró que no existe una relación entre calidad de atención del personal del consultorio de gastroenterología y la satisfacción del usuario en el hospital Nacional arzobispo Loayza, por tal motivo, los compromisos que debe asumir el Gobierno es el de otorgar presupuesto anual al sector salud, se debería ver reflejado en un servicio de salud de calidad; sin embargo sucede lo

contrario, el Gobierno otorga un presupuesto relativamente bajo especialmente para capacitar y/o actualizar a los profesionales de la salud, por tal motivo tenemos profesionales de la salud que no están debidamente capacitados y ello coincide con la percepción del encuestado; por tal motivo es que el resultado se desprende que no existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario que acuden al Hospital Nacional arzobispo Loayza.

Tabla 11

Prueba de correlación entre Dimensión 1 “Clínica” de Variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios y la Variable 2 “Calidad de atención”

			Correlaciones	
			D2 Percepción del usuario	V2 Calidad de atención
Rho de Spearman	D2 Percepción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	-,230*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	120	120
	V2 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,230*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: La teoría nos indica que, si el valor “p” de significancia es superior a 0.05, no existe relación entre ambas variables. El resultado obtenido es de .012, siendo un valor mayor a 0.05, por lo tanto, no existe correlación entre ambas variables. Se interpreta los resultados que no se está registrando un vínculo entre ambas variables, ya que cada una de ellas estaría realizándose sin considerar el aspecto de calidad de atención, según lo manifiestan los entrevistados.

Al realizar el respectivo análisis de los resultados de la prueba de la hipótesis específica 2, se encontró que no existe una relación entre calidad de atención del personal en el consultorio de gastroenterología y la percepción del paciente en el Hospital Nacional arzobispo Loayza, por el motivo, que los profesionales de la salud deben de proporcionar la atención de la mejor manera con respeto ,amabilidad y dedicación para los usuarios y/o pacientes y no tener preferencia para algunos, por lo que se debe combatir la todo tipo de corruptela, preferencia y/o discriminación, por lo que se deberían ser asumidos en forma responsable para poder hacer frente a los efectos de una mala praxis; sin embargo, la realidad nos indica que la corrupción y otros siguen presentes, lo cual da la sensación que cada día se fortalece ; por tal motivo es que el resultado indica que no hay relación entre calidad de atención del personal en el consultorio de gastroenterología y la percepción del paciente.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Si bien es cierto una atención de calidad en el hospital “Arzobispo Loayza” conlleva a que la satisfacción y buena percepción de los usuarios, lo cual es fundamental, teniendo en cuenta que el personal de salud es esencial para atender al usuario o paciente, ya que sus atenciones son en base a conocimientos científicos, así como de valores sólidos.

El presente estudio, tienen la finalidad o el objetivo: Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021, el cual fue comprobado mediante la prueba estadística de Rho Spearman con un valor de -0.231 y el significado bilateral obtenido es 0.011 valor que es superior a la región crítica $\alpha = 0.05$; Por lo que se concluye que no existe relación directa entre grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del personal de consultorio de gastroenterología en el hospital Arzobispo Loayza, 2021.

En cuanto al nivel de relación de la variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios” y variable 2 “Calidad de atención”, se evidencio una preponderancia de valor en el nivel bajo de 10.8% , nivel medio de 12.5% y nivel alto con un 5.0% , lo cual indica la existencia de una relación media entre ambas variables y esto se puede traducir en que el Grado de satisfacción de los usuarios depende de una buena Calidad de atención.

Asimismo, se pudo apreciar que las dimensiones Satisfacción del usuario y Percepción del usuario de la variable 1 “Grado de satisfacción de los usuarios”, las cuales se buscaron relacionar con la variable 2 “Calidad de atención”, al aplicar el estadístico de Rho Spearman dio como resultado que no existe relación entre las mencionadas dimensiones y la variable 2.

El presente estudio de investigación no guarda similitud con el estudio realizado por Vasquez, et al (2018), quienes realizaron el artículo de investigación con el objetivo de determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. Para lo cual contaron con una muestra de 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México. Utilizaron la encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. Obteniendo como resultado lo siguiente:

La satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Existen diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico cursados, debido a que se aplicó diferente metodología con diferente muestra los resultados no fueron similares ya que se evidencio una percepción de nivel bajo, lo cual se traduce en una deficiente calidad de atención.

En tanto el presente estudio de investigación tiene semejanza con el estudio realizado por Pabón y Palacio, (2020), quienes realizaron la investigación con el objetivo de determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, utilizando el diseño descriptivo y cuantitativo, asimismo la muestra de estudio estuvo representada por 3,185 pacientes.

Obteniéndose como resultados la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último

lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%. Esta no semejanza se da a partir existir diferente aplicación de la metodología, la muestra, por lo que los resultados fueron diferentes, ya que para nuestro estudio no existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, teniendo en cuenta que en nuestro presente estudio se aplicó el instrumento “encuesta” a los usuarios que se atienden en el consultorio de gastroenterología del hospital.

Asimismo, encontramos diferencias con respecto al estudio realizado con el estudio elaborado por los investigadores Zambrano y Rodriguez (2020) en la Revista publicada realizaron una investigación de tipo descriptiva y transversal, a fin de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del hospital Naval de la ciudad de Guayaquil,

obteniéndose los siguientes resultados de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos y el 97.7% de estos recibieron atención a su llamado en menos de 10 minutos, por lo que se concluye que en la óptica de percepción, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes en relación con el personal de enfermería se observa como muy positive la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil, sin embargo, existe diferencia con nuestra investigación, ya que la percepción de la calidad es medio, debido a que en nuestro presente estudio se aplicó el

instrumento “encuesta” a los usuarios que se atienden en el consultorio de gastroenterología del hospital.

Con respecto al estudio realizado por Godoy (2019) realizó una investigación de tipo y diseño descriptivo de corte transversal con el objetivo de determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho, asimismo los resultados obtenidos en la investigación a través de su objetivo general determinaron que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, tiene una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 25% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho. Y se concluye que La percepción de la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, responde a una percepción de satisfecho en un 45%, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud, sin embargo, nuestro estudio se halló un nivel medio, debido a que estos no están del todo conformes con la calidad de atención en el consultorio de gastroenterología del hospital.

El presente estudio presenta similitud con la investigación realizada por Vigo (2020) realizó la investigación para lo cual utilizó el estudio descriptivo correlacional - SERVPERF para calidad, en las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, con la finalidad de determinar si existe relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física y Rehabilitación de Salud Primavera, del cual obtuvo como resultados se identifica que la satisfacción del usuario externo es: Buena 6.7%, Regular 68.9% y Mala 24.4 %, mientras que en calidad es: Buena 11.1%, Regular 66.7% y Mala 22.2, se identifica que, según las dimensiones de la calidad de atención, el porcentaje elevado se encuentra en: elementos tangibles con 82.2% como regular. En la

dimensión capacidad de respuesta 77.8% como regular. En la dimensión empatía 73.3% Como regular. En la dimensión fiabilidad 62.2% como regular. En la dimensión seguridad 55.6 como regular. Se concluye que hay una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo. La coincidencia se da a pesar de tratarse de diferentes metodologías utilizadas en cada investigación, al encontrarse que la atención al paciente no se da de la mejor manera y, por parte del personal de enfermería no es el mejor, por tanto, la calidad de atención hacia el paciente no es la más eficiente.

VI. CONCLUSIONES

- El valor de Rho Spearman = -0.231 y el significado bilateral obtenido es 0.011 valor que es superior a la región crítica $\alpha= 0.05$; Por lo tanto, se concluye que no existe relación directa entre Grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el “Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021”.
- El valor de Rho Spearman = 0,011 y el significado bilateral obtenido es 0,903 valor que es superior a la región crítica $\alpha= 0,05$; Por lo tanto, se concluye que no existe relación entre de la calidad de atención y la dimensión satisfacción del usuario en el consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el “Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2021”, lo que quiere decir que si se deja de lado al personal en cuanto a la capacitación y/o actualización, entonces la calidad de atención no será la adecuada, en consecuencia se tendrá a los pacientes insatisfechos.
- El valor de Rho Spearman = -0,230 y el significado bilateral obtenido es 0,012 valor que es superior a la región crítica $\alpha= 0,05$; Por lo tanto, se concluye que no existe una relación entre de la calidad de atención y la dimensión percepción del usuario en el consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el “Hospital Arzobispo Loayza, Lima 202”, lo que quiere decir que al dejar de lado la calidad de atención la percepción del usuario será negativa, en consecuencia se tendrá a los pacientes que no recomienden la atención en el centro hospitalario.

VII. RECOMENDACIONES

- A la entidad pública hospitalaria, impulsar la calidad de atención y trasladar la responsabilidad a los trabajadores de los diferentes centros de Salud de todos los niveles, con el propósito de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.
- Al personal directivo de enfermería del servicio en el consultorio de gastroenterología y la calidad de atención en el “hospital Arzobispo Loayza”, es necesario fortalecer la satisfacción del usuario, a través de una mejor calidad de atención, a fin de que el usuario pueda recibir mejor satisfacción.
- A la Entidad pública hospitalaria, realizar talleres dirigidas a los directores y profesionales de la salud de los diferentes centros de Salud de todos los niveles, en donde se realicen actividades de cómo desarrollar una mejor atención a los usuarios, con la finalidad de que estos perciban una mejor atención y recomienden la atención a otros pacientes.

VIII REFERENCIAS

- Amador, C. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública*, 175-179. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012
- C., H. R. (2018). *Definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa, exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. Mexico: Mc. Graaw Hill Interamericana.
- Carranza, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comercio, E. (15 de 06 de 2017). Diario el comercio. *Caso Noreno: el escandalo por el cual fiscalizacion acusa al gobierno*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/politica/caso-carlos-moreno-escandalo-fiscalizacion-acusa-gobierno-434573-noticia/>
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Del Banco, T., y Daley, J. (1996). *Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception*. *Obstetrics and Gynecology*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/journal/obstetrics-and-gynecology/vol/88/issue/3/suppl/S1>
- Flores, H. (2018). *Percepcion sobre la calidad de atencion en gestantes que acuden al consultorio de atencion pre natal del centro de salud Aucayacu de abril a setiembre 2017*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/932/FLORES%20MATIAS%20HEIDY%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Godoy, A. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2019*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS_GODOY_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guadalupe et al.,(2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 166-177. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- Hansen, B., y Ghare, P. (1990). *Control de Calidad*. Obtenido de https://kupdf.net/queue/control-de-calidad-_5a78f848e2b6f5c3104a4692_pdf?queue_id=1&x=1634617130&z=MjA0LjE5OS4xNzAuMTcy
- Hernandez, S., y Mendoza, C. (2018). *Definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa, exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. Mexico.

- Internet, U. e. (2021). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Luft, H., y Hunt, S. (1986). *Evaluating individual hospital quality through outcome statistics*. Jama.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- MINSA. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima:Ministerio de Salud. Lima.
- MINSA. (2014). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima:Ministerio de Salud.
- OMS. (2017). <https://www.who.int/es/news/item/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>.
- OMS. (11 de agosto de 2020). *servicios sanitarios de calidad- OMS*. Recuperado el 11 de octubre de 2021, de servicios sanitarios de calidad - OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pabon, M., y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paypay, L. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del centro de salud San Antonio de Ate, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54146/Paipay_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, H.,Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños de la investigación Científica*. Lima: Business Support.
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente. Bogotá. *Panamericana editorial*. Obtenido de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Vasquez et al.,(2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Scielo Salud Publica*. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vigo, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y rehabilitación de la clínica salud Primavera, Trujillo, junio 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, E., y Rodríguez, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 64,72. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086/2112>

Zeithaml et al .,1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.

Zeithman, V., y Bitner, J. (2002). *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.

IX ANEXOS: Anexos A: Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.	la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.	Satisfacción administrativa Satisfacción clínica	El tiempo que paso que pidió cita hasta la fecha de consulta Los tramites que tuvo que hacer en admisión El tiempo de espera en consulta El trato por parte del personal medico El cuidado con su intimidad durante la consulta Tiempo de consulta	Ordinal

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	La Calidad de atención es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares	La atención que brinda el profesional de enfermería conlleva al trato e interrelación con el paciente, donde debe existir valores, buena relación interpersonal, confianza y empatía hacia el	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Factores Demográficos ✓ Percepción del usuario 	Fiabilidad Seguridad Empatía Aspectos tangibles Capacidad de respuesta	Ordinal

	definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería	paciente.			
--	--	-----------	--	--	--

Anexo B: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS

El presente cuestionario tomará diez minutos en completarse y será de gran ayuda para la investigación. Los datos que en ella consignen se trataran de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión la siguiente valoración

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

SATISFACCION DEL USUARIO						
Satisfacción Administrativa		1	2	3	4	5
01	El tiempo que paso que pidió cita hasta la fecha de consulta					
02	Las señalizaciones y carteles para orientarse ene l hospital					
03	Los tramites 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					
Satisfacción Clínica		1	2	3	4	5
07	El trato por parte del personal medico					
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 tramites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse					

Anexo C: ENCUESTA DE OPINION DE LA CALIDAD DE ATENCION

FECHA: DIA MES AÑO

Nombre de Establecimiento de Salud

Buen día, 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 Sexo

¿En dónde vive? Procedencia

Cuál es su Grado de Instrucción:

Por qué escogió venir a este Hospital	Está más cerca	<input type="text"/>	No tengo seguro	<input type="text"/>
	Es barato	<input type="text"/>	Hay buena atención	<input type="text"/>
	No hay otro establecimiento a dónde acudir	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>

PARTE II Percepción del usuario respecto a la atención recibida

- ¿Durante su permanencia en el establecimiento como lo trataron?
 Bien Mal No opina
- ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?
 Si No No opina No aplica
- ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?

- Si No No opina No aplica
4. ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?
Si No No opina No aplica
5. ¿El personal que le atendió con palabras fáciles de entender cuál es su problema o resultado de consulta?
Si No No opina No aplica
6. ¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿Están escritas en forma clara para Ud.?
Si No No opina No aplica
7. ¿El personal que le atendió le explico los cuidados a seguir en su casa?
Si No No opina No aplica
8. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?
Si No No opina No aplica
9. ¿El personal del Hospital respeta sus creencias en relación con su enfermedad y curación?
Si No No opina No aplica
10. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?
Si No No opina
11. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue?
Mucho ad lo poco No
12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?
Si No No opina
13. ¿El establecimiento se encuentra limpio?
Si No No opina
14. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?
Si No No opina No aplica
15. En términos generales ¿Usted siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?
Si No No opina

