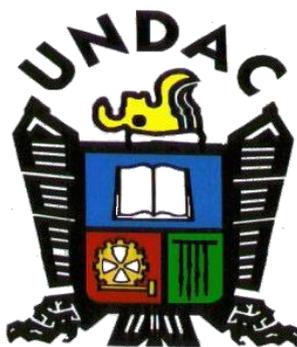


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de
psiquiatría del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Enfermería

Autores:

Bach. Katherin Lizeth AQUINO RICAPA

Bach. Luis Diego BONELLI ZAVALA

Asesor:

Mg. Johnny Gilberto RIVERA LEÓN

Cerro de Pasco - Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de
psiquiatría del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMÉNEZ
PRESIDENTE

Mg. César Ivón TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO

Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias de la Salud
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 016-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Katherin Lizeth AQUINO RICAPA
Luis Diego BONELLI ZAVALA

Escuela de Formación Profesional

Enfermería

Tesis

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO
DE TARMA – 2023”**

Asesor:

Mg. Johnny Gilberto RIVERA LEÓN

Índice de Similitud: 11%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 08 de enero del 2024

Dra. Raquel Tumialán Hilario
Directora de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud

DEDICATORIA

A Dios, por ser luz en nuestros
caminos y por las bendiciones
que derramaba en todo momento.

A nuestros padres, por el apoyo
incondicional que nos brindan
día a día, por su amor infinito
y saber guiarnos en este
proceso de profesionalismo.

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes que fueron pilares en el desarrollo profesional y personal.

A nuestro asesor por acompañarnos y guiarnos en el proceso de elaboración de la tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca soto de Tarma – 2023. El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, los métodos aplicados en el estudio fueron científico, inductivo, analítico y sintético y el diseño fue correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como técnica; la encuesta; los instrumentos fueron el cuestionario. La población estuvo constituida por 231 usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca soto de Tarma, usando el muestreo probabilístico al azar simple. En conclusión, existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca soto de Tarma.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this research work was: To determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the psychiatry clinic of the Félix Mayorca Soto de Tarma hospital - 2023. The research study was quantitative, the type of research was basic. the methods applied in the study were scientific, inductive, analytical and synthetic and the design was correlational. For data collection it was used as a technique; the survey; the instruments were the questionnaire. The population consisted of 145 users in the psychiatry clinic of the Félix Mayorca Soto Hospital in Tarma, using simple random probabilistic sampling. In conclusion, there is a significant relationship between quality of care and user satisfaction in the psychiatry clinic of the Félix Mayorca Soto de Tarma hospital.

Keywords: quality of care, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del usuario en los servicios de salud representan aspectos cruciales para el bienestar y la efectividad de cualquier sistema de atención médica. En este contexto, el Consultorio de Psiquiatría del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma asume un papel fundamental en la atención de la salud mental de la población local. La importancia de garantizar servicios de calidad en el ámbito psiquiátrico no solo radica en el tratamiento de las enfermedades mentales, sino también en la promoción del bienestar integral de los individuos. (1)

La presente tesis se embarca en la tarea de explorar y evaluar la calidad de atención brindada en el Consultorio de Psiquiatría del Hospital Félix Mayorca Soto, así como la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a dichos servicios. Este análisis adquiere especial relevancia dado el impacto significativo que los trastornos mentales tienen en la calidad de vida de las personas y en la sociedad en su conjunto. (2)

La atención psiquiátrica, por su naturaleza delicada y compleja, exige un enfoque integral que no solo se centra en la eficacia del tratamiento, sino también en la experiencia global del paciente durante su interacción con los servicios de salud mental. En este sentido, la calidad de atención se convierte en un componente esencial para asegurar resultados positivos y la construcción de una relación de confianza entre el profesional de la salud y el paciente. (3)

Los autores

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación.	3
1.3 Formulación del problema.	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general.	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación.	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	7
2.2. Bases teóricas – científicas	11
2.3. Definición de términos básicos	16
2.4. Formulación de hipótesis.	16
2.4.1. Hipótesis general.	16
2.4.2. Hipótesis específicas.....	16
2.5. Identificación de variables.	17
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	18

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.	20
3.2. Nivel de investigación.....	20

3.3. Métodos de investigación.....	20
3.4. Diseño de investigación.	20
3.5. Población y muestra.	21
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7. Selección validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	22
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	24
3.9. Tratamiento estadístico.	24
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	25

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	26
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	26
4.3. Prueba de hipótesis.....	36
4.4. Discusión de resultados.....	43

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Calidad en la atención viene a ser un problema complicado ocasionado por una relación de 6 indicadores, sugeridas por Morera; donde interviene el atender, los procesos, respuestas, demanda, acogida, y llegada. (1)

Tomando esta premisa, el evaluar puede ejecutarse finalizando la actividad usando los niveles de satisfacción de pacientes como guía de impacto sobre la calidad de atención obtenida. Si el nivel mantiene cambios sustanciales en un periodo de tiempo, se puede presumir que el centro de atención médica viene ofreciendo atención de calidad óptima. Por otro lado, si el nivel de investigación es desfavorable sobre la calidad, los resultados servirán para conocer las falencias en los apartados evaluados y con ello generar estrategias para una modificación correcta.

Es considerada como atención sanitaria, al grupo de tipologías sistemáticas, objetivas, palpables y reales enfocado en preservar la salubridad de los individuos,

con el fin de obtener la mayor cantidad de años posibles para una vida con calidad, a bajo costo, ya sea para el Estado y las personas. También, se conceptualiza bajo la ocupación de la eficacia en que se usan los datos para la generación de soluciones que conduzcan a una óptima ejecución calidad de atención sanitaria. (2)

Por lo tanto, el avance de la medicina y la capacidad de corroborar cuál es la calidad de procedimientos en los usuarios, hicieron que se retome la definición de satisfacción, como punto de perfección en la otorgación de actividades sanitarias.

Kotler, indica que satisfacción en el usuario tiene el concepto de "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el Rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Entonces, el sentir del usuario agrega una parte importante en la evaluación de la atención realizada. (3)

Avedis Donavedian indica sobre la calidad que es "la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último de la calidad del cuidado". Si el paciente se siente descontento, pierde la percepción de estar bien atendido, sin importar cuánto sea la información y tecnologías con las que se le atiende". (4)

Los enfermeros optan por prestar atención en cuidar al paciente, dándole satisfacción y cubriendo sus demandas de salubridad bajo una concepción completa. Es por eso que el cuidado del enfermero toma una visión importante al momento de cuidar a personas tan vulnerables como niños y ancianos enfermos, y es primordial que sus familiares se involucren en la atención y cuidado ya que son ejes primarios con los que se sentirán más seguros y estables, siendo capaces de

posteriormente dar una evaluación sobre los mecanismos de atención recibidos en el centro de salud. (5)

Por ello, la salud sobre la calidad de vida se entiende bajo derecho universal de todos los individuos, e ingreso a poseer satisfacción en los servicios vitales de salubridad, asimismo, la atención del enfermero ingresa en este derecho. La calidad en prestación de servicios básicos de salubridad viene a ser preocupante para los centros de salud y profesionales en Enfermería, no solo por elevar las categorías de atención y el nivel de la institución, sino, porque involucra vidas reales de los individuos que ponen aspiraciones a curarse y recibir atención óptima, por lo que es relevante que el estado preste atención a elevar las distintas áreas de la salud humana.

Por lo general, los distintos centros de salud que cuentan con Nivel I en la atención, en la interacción de los pacientes de Consultorio de psiquiatría refieren: "quieren atención rápida", "no sé porque se demora demasiado", "deben atender rápido", "entran y salen del consultorio a cada rato", "no hay privacidad", "Tengo miedo que mi hijo se enferme", "interrumpen la atención en todo momento", etc.

Finalmente, considerando lo expresado líneas arriba, hemos decidido desarrollar el estudio con los usuarios en Consultorio de psiquiatría del Hospital Félix Mayorca Soto ubicado en la provincia de Tarma, departamento de Junín.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación conceptual

En el proyecto se trabajará con la teoría de adaptación de Callista Roy, y en los conceptos que servirán como marco conceptual son calidad de atención y satisfacción.

1.2.2. Delimitación espacial

El estudio se ejecutará en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

1.2.3. Delimitación temporal

El tiempo de duración del estudio se está realizando con inicio en el mes de octubre del 2022 hasta marzo del 2023 (5 meses).

1.2.4. Delimitación social

El proyecto se realizará con los usuarios que acudan a su atención en el Consultorio de Psiquiatría.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.
- Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023
- Determinar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.
- Determinar la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación Teórica.

Se realizó el proyecto con el fin de establecer y conocer la relación de calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

La presente investigación beneficia en el crecimiento académico de alumnos de la profesión de Enfermería con la teoría de Callista Roy mediante el modelo de la adaptación, para el conocimiento de las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta los aspectos humanísticos y el fortalecimiento conductual para mejorar las capacidades y atención al usuario.

Justificación practica:

El proyecto favorecerá en la formación de la práctica profesional en la carrera de Enfermería a desarrollar un cuerpo necesario del conocimiento para la mejor atención y consolidación con su personalidad del manejo de aceptaciones de conflicto que se presente para una futura labor en Consultorio de psiquiatría.

Además, será utilizado como referencia para futuras investigaciones que cuente de ambas variables.

Justificación metodológica:

Se justifica con la utilización de los instrumentos de cada variable; la escala sobre calidad de atención y sobre satisfacción al usuario, para dar respuesta a la problemática de investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Un factor que puede intervenir en la investigación es que algunos de los usuarios no colaboren con la información que nos van a brindar.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

A nivel internacional

HERMINDA D.M. (2019); en su TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD DE CUENCA, ECUADOR: Tuvo como objetivo general identificar la calidad en la atención y satisfacción de consultorios psiquiátricos, la metodología fue de diseño descriptivo transaccional y la muestra fue probabilística con 287 individuos. Administraron el cuestionario SERVQHOS, lo cual se aplicó a usuarios que tengan mayoría de edad, luego de ser atendidos en consultorio de psiquiatría. Para analizar los datos, se realizó mediante estadística descriptiva a través del SPSS, y se tiene que las constantes discretas se trabajaron en números porcentuales, y las continuas se realizaron con promedios y desviación estándar. Mediante análisis se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0,86. Asimismo, la muestra se integró por usuarios adultos jóvenes de 14 a 35 años, se obtuvo que el 76.3% son damas, 46.7% casados, 94.1%% que viven en zona urbana, 46.7% con educación media. Por otro lado, el

Servicio que tuvo mayor asistencia fue el de Medicina con un 55.1%. Además, se obtuvo altos niveles de satisfacción en todo los Servicios, con un p-valor por debajo de 0.05). La satisfacción del usuario alcanzó un alto nivel en la mayoría de evaluados. Conclusión: se halló niveles elevados de satisfacción con respecto a la atención general y particular del usuario. La satisfacción se asocia con la familiaridad que le otorga los profesionales de la salud. (6)

LENIS Y MANRIQUE (2019); TESIS PARA MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, teniendo como objetivo general identificar la calidad en el cuidado dentro de Servicio de Enfermería concebida por los pacientes hospitalizados dentro de clínica particular en Barranquilla-Colombia. Como metodología, el estudio tuvo el alcance descriptivo, transaccional y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo dada por 147 pacientes que iban a ser dados de alta. Se usó la escala de calidad del cuidado en Enfermería (CUCACE). Como resultados se obtuvo que la experiencia del usuario en el cuidado de Enfermería fue del 70%, siendo indicativo que los pacientes tienen altas expectativas satisfechas por la atención brindada. Asimismo, se halló correlación sobre las variables y el sexo, pero no se obtuvo los mismos resultados con los demás factores sociodemográficos. Los pacientes presentan una percepción positiva en el cuidado del enfermero dentro de la entidad de salud, arrojando un 93.2% en la dimensión experiencia sobre el cuidado, y 78.1% sobre la dimensión de satisfacción, por lo tanto, los pacientes sienten una buena calidad en la atención y cuidado que se les brinda. (7)

MONTEIRO (2019); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD DE CHILE, tuvo como objetivo identificar la satisfacción del cuidador, en relación a los indicadores de estructura, proceso y resultado. Los resultados hallados fueron

recogidos de los cuestionarios aplicados a los menores que se acercaban al control de salud en su semana 13. Con respecto a los resultados sociodemográficos, el 97% son de sexo femenino con una media de 28 años de edad, 63% tiene vivienda propia, 37% indican ser solteras y 47% terminó la educación secundaria. Se pudo observar hallazgos positivos en las dimensiones por parte de los usuarios. La dimensión estructura tuvo una media de veintiocho puntos, por su parte, la dimensión proceso tuvo 39.1 puntos; la dimensión resultado arrojó un estimado de 8 puntos. En base a la variable atención recibida, el 63% de evaluados lo consideraron como buena. Entonces, lo hallado indica que la satisfacción incluye un diseño de carácter continuo y ser tomada como aptitudes centradas en la atención y mejora en el paciente. Los resultados obtenidos sirven para diseñar métodos estratégicos en la atención dentro del control infantil y fortalecer el vínculo de la madre con el profesional de la salud. (8)

A nivel nacional

CABEZAS (2020); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU, tuvo el objetivo general de comparar los factores asociados a la satisfacción en usuarios de un Puesto de Salud en Azapampa. El estudio tuvo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transaccional y de alcance correlacional. La población estuvo dada por 16 mil habitantes de la comunidad Azapampa, y la muestra de 246 pacientes de consultorio de psiquiatría que se atendieron en la entidad, se usó el tipo estratificado de muestreo. La técnica manejada es encuesta, y como instrumento una guía de encuesta. En conclusión, se indica que el indicador humano, infraestructura y administrativo, se asocian con el nivel de satisfacción en los usuarios. En el indicador humanitario se analiza que prima la forma empática en que el profesional atiende al usuario, en el indicador

administrativo, el obtener cupo de atención, lapso de demora, implementos clínicos y aptitud del profesional en el establecimiento de salud, mantienen gran nivel de correlación con la satisfacción de usuarios. Entonces, existe correlación significativa sobre los factores humano, infraestructura y administrativo con la satisfacción en los usuarios. (9)

LOPEZ (2019); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, PERÚ, en su investigación se tuvo el objetivo de identificar la relación entre satisfacción de madres de usuarios menores de dos años de edad y calidad en la atención del Enfermero dentro del programa de crecimiento y desarrollo del nosocomio Santa Rosa en Lima. Es un estudio con enfoque cuantitativo, tipo aplicada y método correlacional transversal. La población fue de 81 apoderados de menores de edad, como técnica se usó la encuesta y un cuestionario adaptado en escala Likert. Como resultado, se halló que el 61% de madres presentan una satisfacción mediana, el 22% se muestran insatisfechas y el 17% están satisfechas. En la dimensión técnica de satisfacción se tiene un 48% de moderadamente satisfechos; 32% satisfechos y 20% insatisfechos. Por otro lado, en la dimensión humana, se obtuvo que el 55% se encuentra medianamente satisfecho, 25% satisfecho y 20% insatisfecho; también, en la dimensión entorno, el 51% se presenta medianamente satisfecho, 27% insatisfecho y 22% satisfecho. Finalmente, se traduce que la satisfacción de las madres se encuentra en niveles altos y el de satisfacción también, por lo tanto, según las pruebas estadísticas, existe relación entre las variables estudiadas. (10)

MENDIZABAL (2019); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, PERÚ, en su estudio tuvo el objetivo de conocer la satisfacción en la atención de las enfermeras en el consultorio de

psiquiatría en el establecimiento de salud Señor de los Milagros de Chosica. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y método correlacional transaccional. La población y muestra estuvo conformado por 44 usuarios usándose la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los hallazgos más relevantes indican que el 75% de evaluados presentan satisfacción moderado, 14% bajo y 11% alto. Con respecto a la dimensión humana se tiene que el 66% presenta un nivel medio, 27% bajo y 9% alto. Por lo tanto, se concluye en que existe relación significativa entre las variables analizadas. (11)

2.2. Bases teóricas – científicas

Los usuarios perciben uno de tres categorías de satisfacción:

- **INSATISFACCIÓN:** es generado cuando el desempeño observado en el usuario no consigue satisfacción plena o total.
- **SATISFACCIÓN:** generado cuando el desempeño observado en el usuario consigue satisfacción completa.
- **COMPLACENCIA:** evidenciado cuando el desempeño analizado sobrepasa lo esperado por el usuario. Teniendo en cuenta, la categoría de satisfacción del usuario, se infiere el nivel de lealtad sobre el centro de salud. Como ejemplo, un usuario poco satisfecho cambia un producto de un proveedor rápidamente, por lo contrario, un usuario satisfecho se mantiene leal.

2.2.1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

CONFIABILIDAD: En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). El nivel de confiabilidad parte del buen funcionamiento en la atención de la salud y se conceptualiza como la aptitud en que un producto ejecuta su función de forma

prevista. Asimismo, la confiabilidad se distingue como la manera en que una persona acepta un producto o servicio de manera correcta.

La validez es considerada como particularidades de la actividad que brinda el profesional de la salud, de forma ética buscando satisfacer las necesidades y afectaciones de los pacientes. De manera tradicional, la validez, tiene un proceso numérico, estadístico y de juicio por expertos para que la atención o programas diseñados tengan el efecto que se busca.

2.2.2. CALIDAD

Es el nivel donde se cumplen los requisitos para una buena atención en salud. Asimismo, es satisfacer secuencialmente a las necesidades y deseos que presenta una persona en relación al cuidado de su salud.

Según la OMS indica que la calidad es: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. El galardón nacional a la calidad: “La Calidad es una filosofía gerencial, en la cual la medida de lo que se hace es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente / usuario desde la primer vez y siempre”. La calidad es “Hacer lo correcto”, mejorar la atención brindada a los usuarios y fortalecer las estrategias sanitarias.

2.2.3. CALIDAD DE ATENCIÓN

En 1980, 22Donabedian, indica que calidad de atención es “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Asimismo, indica que “la buena

calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos”

La OMS indica que, “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”.

“Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda al servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, familia y comunidad y a su interrelación con el medio”.

2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, “lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos”.

ELEMENTOS TANGIBLES “Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente”.

FIABILIDAD “Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: 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”.

CAPACIDAD DE RESPUESTA “Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a 52 investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir

a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán”.

SEGURIDAD “El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: 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”.

EMPATÍA. “habilidad propia del ser humano, 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. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos”. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. Por

consiguiente, “la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente”.

2.3. Definición de términos básicos

ANEMIA Es una afección por la cual el cuerpo no tiene suficientes glóbulos rojos sanos. Los glóbulos rojos le suministran el oxígeno a los tejidos corporales.

PREVALENCIA Es la proporción de individuos de un grupo o una población, que presentan una característica o evento determinado como en este caso la Anemia. Por lo general, se expresa como una fracción, un porcentaje o un número de casos por cada 10 000 o 100.000 personas.

Existe dos tipos de prevalencia:

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.
- Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

- Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.
- Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

2.5. Identificación de variables

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del usuario

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Categorías
Calidad de atención	Donabedian (2014), explica que la percepción de la calidad de atención en salud es diversa, sin embargo, es necesario difundir la idea de que el acto médico debe contener calidad, técnica y humanidad la cual debe transmitirse a través de respeto, ética profesional, solidaridad, equidad, calidez, empatía, puntualidad y eficiencia en el servicio.	Para la medición de la variable calidad de atención, se utilizará el cuestionario de calidad de atención que tiene 8 preguntas, el cual presenta como dimensiones: confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía.	Confiabilidad	Instalación	1	Buena: 88-120 Regular:56-87 Mala:24-55	Alto Medio Bajo
				Equipo	3,4		
				Personal	5		
			Tangibilidad	Utilidad en el servicio	6,7		
				Disponibilidad	8,9		
			Seguridad	Profesionalidad	10,11		
				Credibilidad	12		
				Acceso	13		
			Empatía	Comprensión del paciente	14,15,16,17,18		

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Categorías
Satisfacción al usuario	Timana (2014), menciona que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio, de forma que los usuarios atendidos en sus necesidades de salud se sentirán satisfechos, del mismo modo es importante resaltar la labor del personal de enfermería y la importancia de la interacción que tenga con el paciente.	Se mide la variable satisfacción al usuario, con el cuestionario, el cual estará conformado por 22 ítems, distribuido por dimensiones: humana, técnico científico y el entorno.	Humana	Aptitud	1,2,3	Muy satisfecho: 56 - 70 Satisfecho: 40-55 Insatisfecho: 24-39	Alto Promedio Bajo
				Seguridad y respecto	3, 4		
				Atención personificada	5,6,7		
			Técnico científico	Eficacia	8,9,10		
				Persistencia	11,12,13		
				Seguridad	14,15		
			Entorno	Subestructura	16,17,18,19,20,21,22		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Para el estudio, se manejó el paradigma cuantitativo, el tipo básico y de nivel descriptivo para descifrar cómo la calidad en atención se asocia con la satisfacción del paciente del consultorio de psiquiatría.

3.2. Nivel de investigación

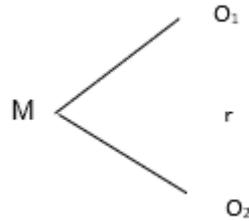
El nivel de investigación es descriptivo correlacional al respecto:

3.3. Métodos de investigación

Para el estudio se utilizaron como métodos el inductivo y deductivo que servirán en todo el proceso investigativo, así mismo el método analítico y sintético para llegar a resultados del estudio.

3.4. Diseño de investigación

El diseño utilizado en el estudio es correlacional y se traduce en el esquema siguiente:



Donde:

M = Muestra conformada por usuarios.

O1 = Observación de variable calidad en atención

O2 = Observación de variable satisfacción del usuario

r = Correlación sobre ambas variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

La población de estudio estará conformada por 231 pacientes que concurren al consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto.

3.5.2. Muestra.

Para estimar el tamaño muestral se manejará el paquete Questión Pro que nos indica que el tamaño es de 145 usuarios entre varones y mujeres.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica:

Encuesta.

La técnica aplicada es la encuesta, es decir, administrar cuestionarios adaptados y validados a los usuarios partícipes del hospital.

3.6.2. Instrumentos:

Escala de calidad de atención.

Este instrumento está construido específicamente para obtener el nivel a calidad de atención y consta de 18 preguntas con respuestas; siempre, a veces, y

nunca.

A través de este instrumento se calificó la calidad de atención en las dimensiones tangibilidad, seguridad, confiabilidad y empatía.

Escala de satisfacción del usuario.

Este instrumento medirá la satisfacción del usuario y está integrada por 20 preguntas, con 3 formas de respuesta que permitió clasificar a las unidades de análisis en: aptitudes sociales deficientes, aptitudes sociales adecuadas, y aptitudes sociales competentes.

3.7. Selección validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Validez del instrumento calidad de atención:

Para la validez del instrumento se utilizó el método de consistencia interna a través de juicio de expertos, para ello, se solicitó el dictamen de tres expertos en el tema, siendo los siguientes:

- Andrea Liliana Cochachi Calderón
- Karen Tinoco Mayorca
- Yanet Huamán Córdor

En ese sentido, luego de la evaluación de los expertos, se obtuvo un nivel alto en la consistencia interna de los ítems, por lo tanto, se determinó alta validez del cuestionario de calidad de atención.

Validez del instrumento satisfacción del usuario:

Para la validez del instrumento se utilizó el método de consistencia interna a través de juicio de expertos, para ello, se solicitó el dictamen de tres expertos en el tema, siendo los siguientes:

- Andrea Liliana Cochachi Calderón
- Karen Tinoco Mayorca

- Yanet Huamán Cóndor

Por lo tanto, luego de la evaluación de los expertos, se determinó una alta consistencia interna de los ítems, entonces, se obtuvo una alta validez del cuestionario satisfacción del usuario.

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el estadístico Alfa De Cronbach, obtenidos de una prueba piloto de 30 pacientes.

Confiabilidad del instrumento calidad de atención:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	<u>Total</u>	<u>30</u>	<u>100,0</u>

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	30

El Alfa de Cronbach para la variable calidad de atención luego de la aplicación de la prueba piloto de 30 pacientes en el consultorio de Psiquiatría idénticos a la muestra, supera los 0,61 ($,892 > 0,61$), con ello se demuestra la confiabilidad del instrumento.

- Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	<u>Total</u>	<u>30</u>	<u>100,0</u>

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	30

El Alfa de Cronbach para la variable satisfacción del usuario luego de la aplicación de la prueba piloto de 30 pacientes del consultorio de Psiquiatría idénticos a la muestra, supera los 0,61 ($,904 > 0,61$), con ello se demuestra la confiabilidad del instrumento.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los procedimientos en el procesamiento de datos fueron:

- Se coordinará con el director del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma y se le enviará una solicitud para acceder a aplicar los instrumentos.
- Se inició con la selección de la muestra y los evaluados.
- La aplicación de cuestionarios se realizará de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de pacientes que asistan al consultorio de psiquiatría del nosocomio.
- Se verificarán los cuestionarios, codificándolo y se proceder a ejecutar la sábana de datos sobre el SPSS 26.
- Luego se procederá a construir tablas de frecuencia, gráficos y correlaciones.

3.9. Tratamiento estadístico

Una vez culminado con la recogida de información se continuó a realizar lo

siguiente:

- Revisión de todos los cuestionarios aplicados.
- Elaboración de la base de datos SSPS V26.
- Ingreso de los datos a las sábanas de tabulación.
- Elaboración de las tablas estadísticas.
- Aplicación de la prueba estadística.
- Interpretación de los datos
- Presentación de la información.
- Elaboración de gráficos

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En la ejecución del estudio se respetó el factor ético de atención, confiabilidad y anonimato.

Beneficencia. Las personas del estudio no han sido expuestas a eventos y experiencias negativas.

Confidencialidad. Los resultados obtenidos fueron utilizados únicamente para propósitos del estudio.

Anonimato. No se incluirán datos personales de los evaluados, por lo que no serán expuestos de ninguna manera.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para el desarrollo de la investigación, se tuvo que gestionar el permiso y autorización por parte del director del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, luego, con su aceptación, procedimos a aplicar los instrumentos a la muestra focalizada.

Posteriormente, teniendo los datos necesarios para la investigación, se procesó en los programas Excel v.2016 y SPSS v.26, para la elaboración de una base y análisis de datos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de manera descriptiva e inferencial para responder a los objetivos planteados. De manera descriptiva los resultados de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones mediante gráficos y tablas de frecuencias y porcentajes.

Por otro lado, de manera inferencial, los resultados respecto al cruce entre las variables y dimensiones; empleando para ello, la prueba de correlación de Spearman para probar la hipótesis.

TABLA N° 01

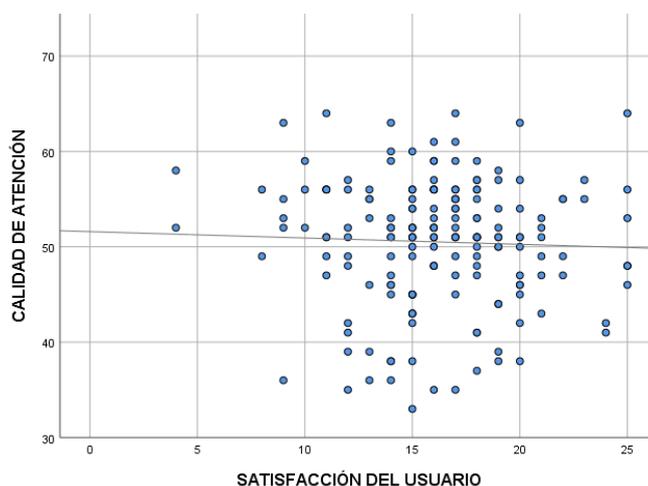
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL
HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						Total	
	Alto		Promedio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	40	27,6	7	4,8	9	6,2	56	38,6
Medio	61	42,1	10	6,9	14	9,7	85	58,6
Bajo	4	2,8	0	0,0	0	0,0	4	2,8
Total	105	72,4	17	11,7	23	15,9	145	100,0

FUENTE: Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción del usuario.

GRÁFICO N° 01

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023



Coefficiente de correlación	$r = 0.51$
Dirección de relación	Correlación positiva moderada

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Los resultados encontrados indican que existe una correlación positiva moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Es así que, la consistencia de correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario se pueden analizar en la dispersión de la mayoría de puntos sobre la línea de tendencia ubicado en el gráfico 01.

Entonces, se evidencia que existe regular relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

TABLA N° 02

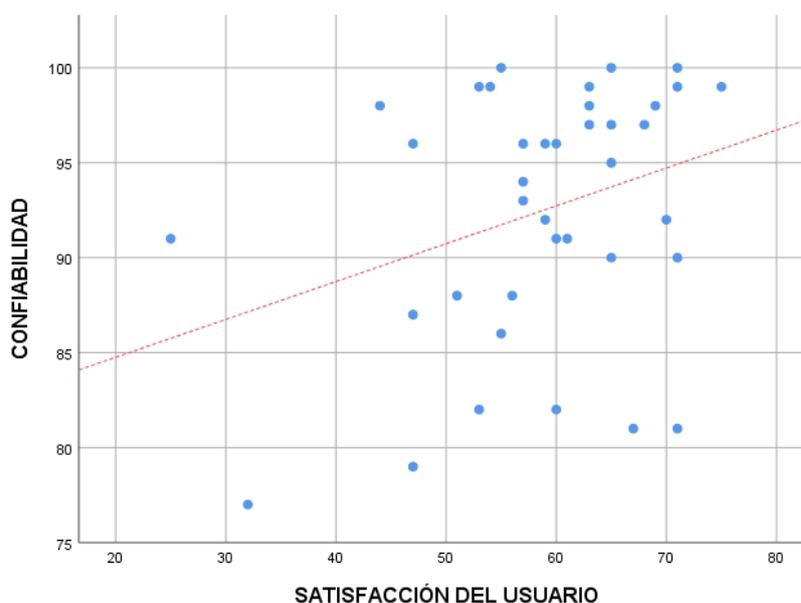
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN
 CONFIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
 CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX
 MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN Dimensión confiabilidad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						Total	
	Alto		Promedio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	58	40,0	10	6,9	10	6,9	78	53,8
Medio	35	24,1	4	2,8	13	9,0	52	35,9
Bajo	12	8,3	3	2,1	0	0,0	15	10,3
Total	105	72,4	17	11,7	23	15,9	145	100,0

FUENTE: Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción del usuario.

GRÁFICO N° 02

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN
 CONFIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
 CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX
 MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Coefficiente de correlación	r = 0.49
Dirección de relación	Correlación positiva moderada

Los resultados obtenidos reportan que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención en la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Entonces, la consistencia de correlación entre confiabilidad y satisfacción del usuario se pueden analizar en la dispersión de la mayoría de puntos sobre la línea de tendencia ubicado en el gráfico 02.

Por lo tanto, se evidencia que existe regular relación entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

TABLA N° 03

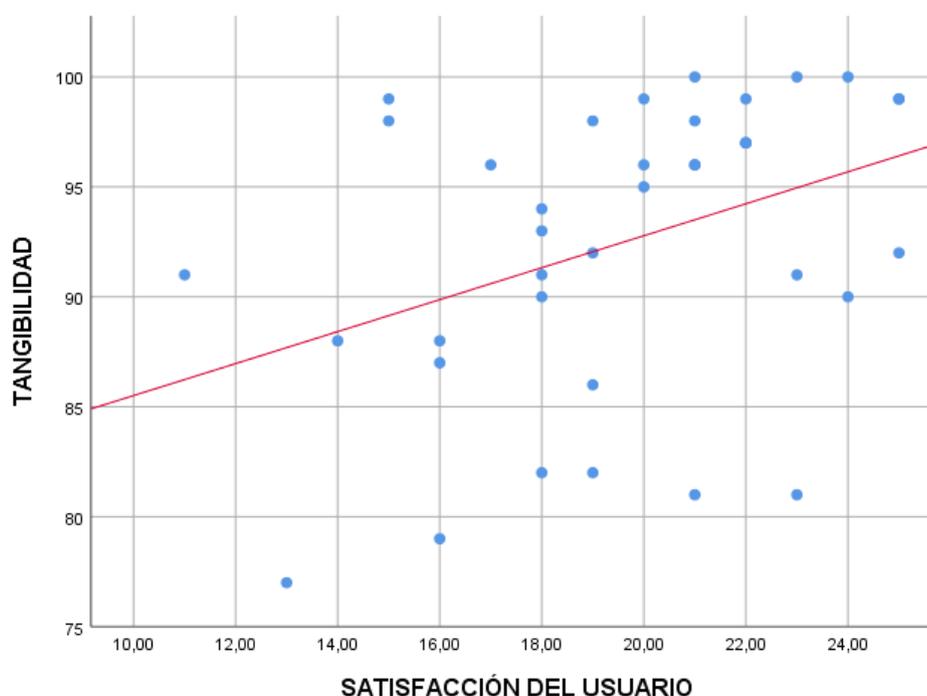
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN
TANGIBILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL
FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN Dimensión tangibilidad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						Total	
	Alto		Promedio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	53	36,6	10	6,9	8	5,5	71	49,0
Medio	38	26,2	5	3,4	13	9,0	56	38,6
Bajo	14	9,7	2	1,4	2	1,4	18	12,4
Total	105	72,4	17	11,7	23	15,9	145	100,0

FUENTE: Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción del usuario.

GRÁFICO N° 03

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Coefficiente de correlación	r = 0.54
Dirección de relación	Correlación positiva moderada

Los resultados obtenidos reportan que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención en la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Entonces, la consistencia de correlación entre tangibilidad y satisfacción del usuario se pueden analizar en la dispersión de la mayoría de puntos sobre la línea de tendencia ubicado en el gráfico 03.

Por lo tanto, se evidencia que existe regular relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

TABLA N° 04

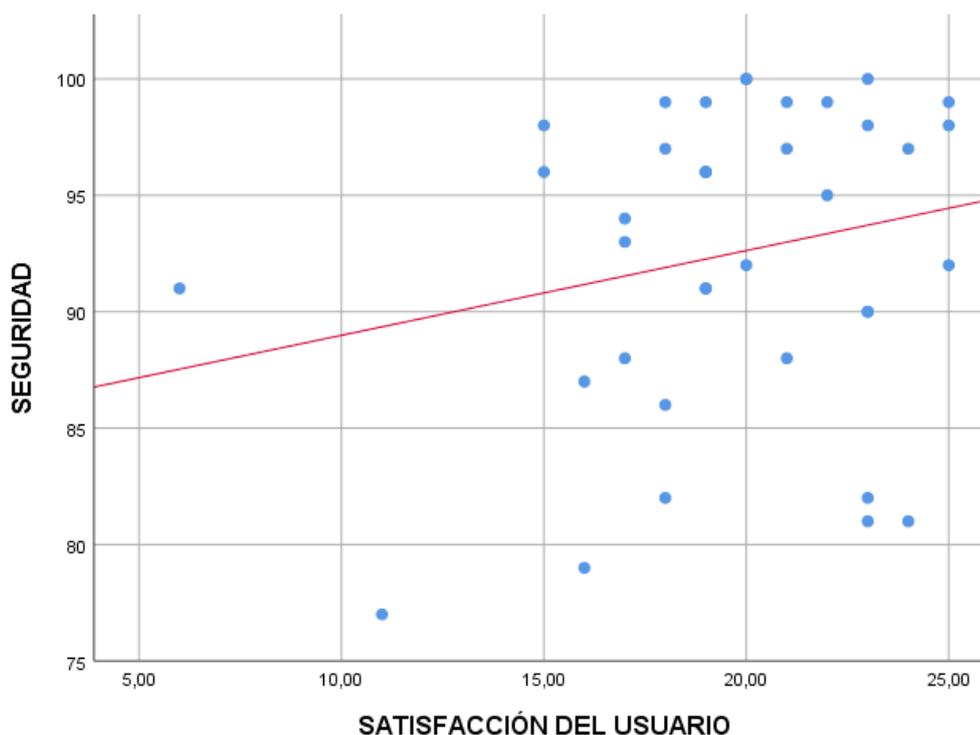
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN
SEGURIDAD SEGÚN EL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX
MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN Dimensión seguridad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						Total	
	Alto		Promedio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	55	37,9	10	6,9	11	7,6	76	52,4
Medio	41	28,3	6	4,1	10	6,9	57	39,3
Bajo	9	6,2	1	0,7	2	1,4	12	8,3
Total	105	72,4	17	11,7	23	15,9	145	100,0

FUENTE: Cuestionario de estilos de vida. Cuestionario de satisfacción del usuario.

GRÁFICO N° 04

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN
SEGURIDAD SEGÚN EL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
CONSULTORIO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX
MAYORCA SOTO DE TARMA – 2023



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Coefficiente de correlación	r = 0.58
Dirección de relación	Correlación positiva moderada

Los resultados obtenidos reportan que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención en la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Entonces, la consistencia de correlación entre seguridad y satisfacción del usuario se pueden analizar en la dispersión de la mayoría de puntos sobre la línea de tendencia ubicado en el gráfico 04.

Por lo tanto, se evidencia que existe regular relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

TABLA N° 05

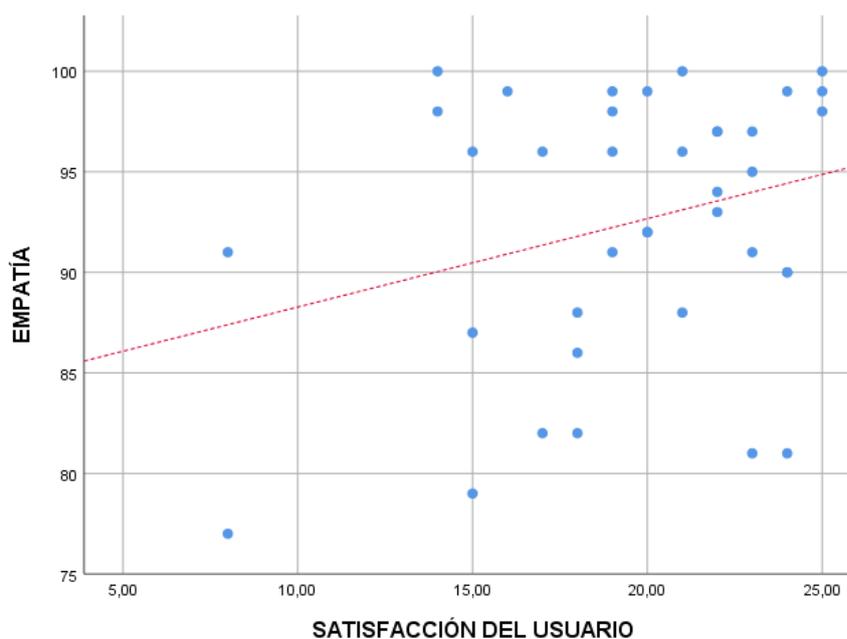
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA
SEGÚN EL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE
PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA
SOTO DE TARMA – 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						Total	
	Alto		Promedio		Bajo			
Dimensión empatía	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	53	36,6	10	6,9	12	8,3	75	51,7
Medio	41	28,3	5	3,4	7	4,8	53	36,6
Bajo	11	7,6	2	1,4	4	2,8	17	11,7
Total	105	72,4	17	11,7	23	15,9	145	100,0

FUENTE: Cuestionario de estilos de vida. Cuestionario de satisfacción del usuario.

GRÁFICO N° 05

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA
SEGÚN EL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE
PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA
SOTO DE TARMA – 2023



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Coefficiente de correlación	$r = 0,47$
Dirección de relación	Correlación positiva moderada

Los resultados obtenidos reportan que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención en la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Entonces, la consistencia de correlación entre empatía y satisfacción del usuario se pueden analizar en la dispersión de la mayoría de puntos sobre la línea de tendencia ubicado en el gráfico 05.

Por lo tanto, se evidencia que existe regular relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,362	145	,000
Satisfacción del usuario	,442	145	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al analizar la muestra, se determinó utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que supera los 50 evaluados. De esta forma, se hallaron los valores de $P_1 = 0,000$ y $P_2 = 0,000$, siendo menores al valor de significancia de 0,05, entonces, se concluye que las variables siguen una distribución normal, por lo que se hizo uso de la prueba Rho de Spearman para el análisis de la hipótesis general.

4.3. Prueba de hipótesis

A. Formulación de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Valor de probabilidad

Correlaciones					
				Satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	de	Coefficiente de correlación	de	1,000
					,289
			Sig. (bilateral)		.
			N		145
	Calidad de atención	de	Coefficiente de correlación	de	,289
					1,000
			Sig. (bilateral)		,000
			N		145

p = 0,000

Decisión y conclusión:

Como el valor de probabilidad p = 0,000 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

B. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión confiabilidad	,337	145	,000
Satisfacción del usuario	,442	145	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al analizar los datos, se determinó utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que supera los 50 evaluados. De esta forma, se hallaron los valores de $P_1 = 0,000$ y $P_2 = 0,000$, siendo menores al valor de significancia de 0,05,

entonces, se concluye que la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción del usuario siguen una distribución normal, por lo que se hizo uso de la prueba Rho de Spearman para el análisis de la hipótesis específica 01.

Formulación de hipótesis específica N°01

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Valor de probabilidad

Correlaciones			
		Satisfacción del usuario	Dimensión confiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1,000	,005
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	145	145
Dimensión confiabilidad	Satisfacción del usuario	,005	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	145	145

$$p = 0,002$$

Decisión y conclusión:

Como el valor de probabilidad, $p = 0,002$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

C. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión tangibilidad	,309	145	,000
Satisfacción del usuario	,442	145	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al analizar los datos, se determinó utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que supera los 50 evaluados. De esta forma, se hallaron los valores de $P_1 = 0,000$ y $P_2 = 0,000$, siendo menores al valor de significancia de 0,05, entonces, se concluye que la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción del usuario siguen una distribución normal, por lo que se hizo uso de la prueba Rho de Spearman para el análisis de la hipótesis específica 02.

Formulación de hipótesis específica N°02

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Valor de probabilidad

Correlaciones				
		Satisfacción del usuario		Dimensión tangibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,339*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	145	145
Dimensión tangibilidad	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,339*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	145	145

$$p = 0,003$$

Decisión y conclusión:

Como el valor de probabilidad, $p = 0,003$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

D. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión seguridad	,331	145	,000
Satisfacción del usuario	,442	145	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al analizar los datos, se determinó utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que supera los 50 evaluados. De esta forma, se hallaron los valores de $P_1 = 0,000$ y $P_2 = 0,000$, siendo menores al valor de significancia de 0,05, entonces, se concluye que la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario siguen una distribución normal, por lo que se hizo uso de la prueba Rho de Spearman para el análisis de la hipótesis específica 03.

Formulación de hipótesis específica N°03

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Valor de probabilidad

Correlaciones						
				Satisfacción del usuario	Dimensión seguridad	
Rho de Spearman	de Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de	1,000	,144	
				Sig. (bilateral)	.	,000
				N	145	145
	Dimensión seguridad	Coeficiente de correlación	de	,144	1,000	
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	145	145

$p = 0,000$

Decisión y conclusión:

Como el valor de probabilidad, $p = 0,000$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

E. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión empatía	,325	145	,000
Satisfacción del usuario	,442	145	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al analizar los datos, se determinó utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que supera los 50 evaluados. De esta forma, se hallaron los valores de $P_1 = 0,000$ y $P_2 = 0,000$, siendo menores al valor de significancia de 0,05, entonces, se concluye que la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario siguen una distribución normal, por lo que se hizo uso de la prueba Rho de Spearman para el análisis de la hipótesis específica 04.

Formulación de hipótesis específica N°04

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Valor de probabilidad

Correlaciones			
		Satisfacción del usuario	Dimensión empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,144
		N	145
Dimensión empatía	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,144
		Sig. (bilateral)	,000
		N	145

p = 0,000

Decisión y conclusión:

Como el valor de probabilidad, p = 0,000, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

4.4. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario, se obtuvo una correlación moderada y significativa entre las mencionadas variables, ante ello se acepta la hipótesis de la investigación,

misma que establece que existe relación las variables objeto de estudio, hallazgo que coincide con la investigación de Quispe (2015), quien de igual modo concluyo que existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, se encuentra similar resultado en la investigación de Santana & Bauer (2014), quien igualmente determino una relación entre dichas variables, así mismo que los cuidados proporcionados por el personal de salud es óptimo; dicho hallazgo es explicado en la teoría de Cornejo (1990), quien argumenta que es muy importante el trato cordial y amable en toda institución, sin embargo, en el sector salud es necesario debido a la condición de los usuarios que solicitan los servicios. Silva, Córdova, y Vergaray (2015), la calidad está ligada a la eficacia del personal y la forma en la que trata a las personas que son atendidas sin discriminar por sus características personales, poniendo en primer lugar a las necesidades del mismo.

Por lo tanto, la calidad de la atención, que se encuentra reflejado en la cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia, crean un estándar de interacción entre pacientes y personal de salud que generan un clima cálido y por tanto un alto grado de satisfacción del usuario, explicándose entonces la relación entre las variables.

“En la tabla 2, en lo que respecta a la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario, se determinó una relación directa significativa, esto también lo halló Maggi (2018), quien respecto a las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía pertenecientes a la calidad de atención, los usuarios presentaban insatisfacción, por tanto, se denota una relación clara entre la satisfacción frente a la dimensión aspectos tangibles, del mismo modo Cerna y Serrano (2016), quienes concluyen que el paciente se muestra satisfecho con la

atención que recibe por parte del personal del hospital; dicho resultado se explica en lo manifestado por el Minsa (2000) quienes manifiestan que los aspectos tangibles tienen que ver con la infraestructura, equipos e instalaciones con las que se cuenta para atender a los pacientes, por tanto, dicha teoría explica la relación que se tiene entre los aspectos tangible la satisfacción al usuario respecto a su atención en las instalaciones de un hospital”.

“En la Tabla 3 de igual modo se pudo conseguir una correlación directa significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción al usuario, resultado al cual también llega Castro, Villagarcía & Saco (2011), quien argumenta que la satisfacción depende de las expectativas, necesidades y valoraciones del usuario en relación a la atención brindada por parte del personal de salud, claramente entonces en esta última teoría se explica la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción al usuario”. Este resultado es explicado por Álvarez (2007), quien manifiesta que se trata del grado de destreza con la cual se da un servicio, entonces, se basa en la honestidad y veracidad en la presentación y abordaje del servicio. “De acuerdo a lo manifestado entonces, según Cornejo (1990), la atención no sólo debe ser óptima, sino también la presentación del personal. Por ende, el personal debe estar debidamente uniformado, la utilización de la vestimenta adecuada es un indicador de respeto, ornato personal y cuidado de la profesión, esto demuestra entonces la fiabilidad de la calidad de atención al usuario”.

“En la Tabla 4, se consiguió una correlación significativa con la dimensión empatía y la satisfacción al usuario; algo similar, pero desde un resultado descriptivo, es lo que obtuvo Lizana, Piscocoya y Quichiz (2018), quien concluye

que el nivel de calidad de atención es bueno, debido a la capacidad de respuesta del personal de salud”. Este hallazgo es explicado por la teoría de Donabedian (2014), quien manifiesta que la percepción de la calidad de atención en salud es diversa, es por ello que en una institución de salud es necesario difundir la idea de que el acto médico debe contener calidad, técnica y humanidad la cual debe transmitirse a través de respeto, ética profesional, solidaridad, equidad, calidez, empatía, puntualidad y eficiencia en el servicio, por tanto, estos aspectos mencionados se encuentran contenidos en las dimensiones que miden la calidad de atención; mientras tanto, Álvarez (2007), resalta la importancia de la capacidad de respuesta y la funcionalidad de los servicios de salud, es decir la rapidez y evidencia con la que se atiende las necesidades del paciente. Del mismo modo, como se organiza la institución, siendo los indicadores del competente la integralidad, oportunidad y continuidad.

“Respecto a las teorías y antecedentes, justifican los hallazgos encontrados y dan razón o validan las relaciones que se encontraron entre las variables objeto de estudio, previo a esto se hace manifiesto en la parte teórica de la relación que se tiene, manifestado por diversos hechos teóricos, además de ver en estudios ya llevados a cabo, por tanto, se permite concluir que en la mayoría de las investigaciones o antecedentes mencionados, se observan los mismos resultados, estas similitudes también se encuentran respaldados por autores que afirman la relación”. “Por tanto, es los dos últimos postulados teóricos, se hace manifiesto que el nivel de satisfacción del usuario, estará influenciado por la forma en que se satisfaga sus necesidades, por tanto, si se habla de calidad de atención, se haría manifiesto que se están cumpliendo las expectativas y percepciones del usuario frente a la atención que recibió”.

CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos indican que la calidad de atención del usuario en Consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma es medio en el 58,6% y alto en el 38,6%. Asimismo, con respecto al satisfacción del usuario, el 72,4% es alto, el 15,9% bajo y el 11,7% promedio.
2. Los resultados obtenidos reportan que la calidad de atención en la dimensión confiabilidad del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto es alto en el 40,0%, los cuales presentan una satisfacción del usuario alta. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.
3. Los resultados obtenidos reportan que la calidad de atención en la dimensión tangibilidad del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto es alto según el 36.6% de los entrevistados, de los cuáles presentan una satisfacción del usuario alta. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023
4. Los resultados tenidos indican que la calidad de atención en la dimensión seguridad del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto es alto según el 37,9% de los entrevistados, de los cuáles presentan una satisfacción del usuario alta. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.
5. Los resultados tenidos indican que la calidad de atención en la dimensión empatía

del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto es alto según el 36,6% de los entrevistados, de los cuáles presentan una satisfacción del usuario alta. Esto nos permite concluir para un 95% de confianza que existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.

RECOMENDACIONES

- 1.** Llevar a cabo auditorías internas en todas las áreas de atención al usuario para detectar los puntos negativos que surgen durante el proceso de atención. El objetivo principal es desarrollar estrategias que impulsen mejoras en la calidad de atención en todas las dimensiones.
- 2.** Formar grupos de trabajo encargados de diseñar encuestas específicas para los usuarios. Estas encuestas tienen como objetivo recopilar información precisa y adecuada sobre la percepción que los usuarios tienen de su última experiencia de atención. De esta manera, será posible identificar con mayor precisión los aspectos negativos que afectarán su satisfacción durante el proceso de atención.
- 3.** Mejorar las condiciones laborales del personal enfermo y elevar la calidad de atención al usuario, con la realización de talleres de motivación. Además, otorgar reconocimientos al personal con los puntajes más altos en las encuestas de satisfacción del usuario. Estas iniciativas buscan mantener al personal motivado, lo que contribuirá a una atención más óptima hacia los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Z. L. Percepción de la calidad de los Servicios de Hospitalización de medicina, cirugía y ginecoobstetricia a través de la Evaluación del a Satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis profesional]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007, Pg. 7.
- MINSA, Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. Lima-Perú. 2002. Pág. 4.
- Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. Universidad Nacional de Nordeste. Argentina. 2006. Pág. 1.
- Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. Universidad Nacional de Nordeste. Argentina. 2006. Pág. 1.
- Galeano, H., Furlan, C. Nivel de Satisfacción de Enfermería en un Hospital Pediátrico. Hospital Pediátrico Juan Pablo II. (Cátedra Enfermería Materno Infantil. UNNE). Universidad Nacional del Nordeste. 2006.
- Hermida, D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. [en línea]. Ecuador: 2015. [fecha de acceso 6 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>.
- Lenis, C., Manrique, f., Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. [en línea]. Colombia: 2015. [fecha de acceso 7 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3936>
- Fernanda, M., Satisfacción Usuaría con el Control de Salud Infantil en Un Centro De Salud Familiar. [en línea]. Chile: 2015. [fecha de acceso 09 de junio del 2018]. URL disponible en:

http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf?sequence=1

Deysi, CR., Factores Relacionados con la Satisfacción de los Usuarios en El Puesto de Salud de Azapampa - Huancayo [en línea]. Perú: 2015. [fecha de acceso 10 de junio del 2018]. URL disponible en:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1309/TESIS%20-%20DEYSI%20CABEZAS.pdf?sequence=1>

Lopez, B., Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa Rosa – Lima. [en línea].Perú: 2014 . [fecha de acceso 11 de junio del 2018]. URL disponible en:

<http://www.hsr.gob.pe/docencia/publicaciones/tesis-lopez-2014.pdf>

Senaida, MA., Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la Calidad de la Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el P.S. Señor de los Milagros. Chosica. [en línea]. Perú: 2014 . [fecha de acceso 12 de junio del 2018]. URL disponible en:

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizabal_Allp_o_Senaida_2015.pdf

Espinoza, L., Características Personales y Calidad del Cuidado de Enfermería Percibida por la Madre del Lactante Menor en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa María del Socorro -Ica [en línea]. Perú: 2016. [fecha de acceso 13 de junio del 2018]. URL disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5667/ENMesbalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernan, A. Calidad del servicio del paciente cliente. Perú: 2011. [fecha de acceso 14 de junio del 2018]. URL disponible en: https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf

Donabedian. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984.

Quispe, Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Perú: 2015. [fecha de acceso 14 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEQuipe%20Perez>

Vargas, L., Satisfacción de los usuarios [en línea]. Perú: 2016. [fecha de acceso 17 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

Cabello E, Chirinos, J. Validación y aplicabilidad de encuesta SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered. 1998

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN



Instrucciones: Estimado usuario del Consultorio de psiquiatría, a continuación, tienes 18 preguntas sobre la calidad de atención que recibes en el hospital, para lo cual debes marcar solo una de estas alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión confiabilidad					
1	Se evidencia compromiso por parte el personal del consultorio de psiquiatría del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades					
2	Cuando tienes un problema de salud, el personal del consultorio de psiquiatría muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3	Los profesionales de salud del consultorio de psiquiatría realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.					
4	El personal del consultorio de psiquiatría concluye el servicio en el tiempo prometido					
5	El personal del consultorio de psiquiatría insiste en mantener registros exentos de errores.					
	Dimensión tangibilidad					
6	El hospital tiene equipos de apariencia moderna.					
7	Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas					
8	El personal del consultorio de psiquiatría tiene apariencia esmerada.					
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos					
	Dimensión seguridad					
10	El comportamiento del personal del consultorio de psiquiatría del hospital transmite confianza a los usuarios.					
11	Los usuarios se sienten seguros con el personal del consultorio de psiquiatría.					
12	El personal del consultorio de psiquiatría del hospital es siempre amable con los usuarios.					
13	El personal del consultorio de psiquiatría del hospital tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión empatía					
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.					
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO



Instrucciones: Estimado usuario del Consultorio de psiquiatría, a continuación, tienes 22 preguntas sobre tu satisfacción que sientes de la atención recibida en el hospital, para lo cual debes marcar solo una de estas alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión humana					
1	¿El personal te brindó un trato cordial y amable?					
2	¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?					
3	¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?					
4	¿El personal muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema de salud?					
5	¿El personal de salud respeta tu privacidad durante la atención?					
6	¿El personal de salud lo atiende cuidadosamente?					
7	¿El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
	Dimensión técnica científica					
8	¿Considera Ud., que el personal del consultorio de psiquiatría tiene las competencias profesionales para atender al público?					
9	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?					
11	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					
12	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
13	¿El psiquiatra que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
14	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
15	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
	Dimensión entorno					
16	¿Los materiales y equipos para la atención en el consultorio de psiquiatría se encuentran operativos?					
17	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
18	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
19	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
20	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?					
21	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
22	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					



FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
Humán Condor, Yanet	Magister	Red de Salud Tarma	Cuestionario de satisfacción del usuario externo	Autoría propia
Título de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2023"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 96%

Tarma, 01 de agosto del 2023	7000 6116	Mg. Yanet P. Humán Condor Especialista en Evaluación y Diseño CEP 0448 RNM 001134 RNE 029612	980270565
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular



FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
Geachachi Eulderay Andrésa Liliana	Magister	Red de Salud Tarma	Cuestionario de calidad de atención	Autoría propia
Título de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2023"				

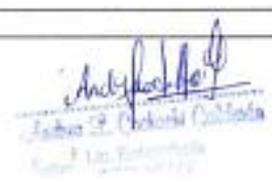
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 96%

Tarma, 24 de julio del 2023	4231040	 Andrés E. Chacabarro Mag. en Psicología	937468139
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
<i>Félix Tinoco Mayorca, Karen</i>	<i>Bachiller Enfermería</i>	<i>Hospital - F.H.S. - Tarma</i>	Cuestionario de satisfacción del usuario externo	Autoría propia
Título de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2023"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 96%

<i>Tarma, 15 de julio del 2023</i>	<i>72925068</i>	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN HOSPITAL "FELIX MAYORCA SOTO"  Lic. Esp. Karen Tinoco Mayorca C.E.P. 085579 R.N.R. 027571 COORDINADORA DE NEONATOLOGÍA	<i>+51 916020262</i>
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular



FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
Tinoco Mayorca, Karen	Bachiller en Enfermería	Hospital F.M.S. - Tarma	Cuestionario de calidad de atención	Autoría propia
Título de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2023"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 96%

Tarma, 15 de julio del 2023	72925068	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN HOSPITAL "FELIX MAYORCA SOTO" Lic. Esp. Karen Tinoco Mayorca C.E.P. 085679 R.N.E. 027871 COORDINADORA DE NEONATOLOGÍA	+51 916-020262
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular



FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
Huamán Condon, Yanel	Magister	Red de Salud Tarma	Cuestionario de calidad de atención	Autoría propia
Título de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2023"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 96%

Tarma, 01 de agosto del 2023	70206116		980270565
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular



FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
Huamán Córdova Yanet	Magíster	Red de Salud Tarma	Cuestionario de satisfacción del usuario externo	Autoría propia
Título de la tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de Psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2023"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 96%

Tarma, 01 de agosto del 2023	70006196	 Mg. Yanet P. Huamán Córdova Especialista en Gerencia y Gestión CEP 81418 RNM 002154 RNE 020612	980270565
Lugar y Fecha	Nº DNI	Firma del experto	Nº Celular

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023?</p> <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. • Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. • Determinar la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. • Determinar la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. 	<p>Hipótesis general. Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. b. Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. c. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. d. Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma – 2023. 	<p>Variable 1: Calidad de atención.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confiabilidad 2. Tangibilidad 3. Seguridad 4. Empatía <ol style="list-style-type: none"> 1. Humana 2. Técnico científico 3. Entorno 	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo y de tipo de investigación aplicada.</p> <p>Método de investigación Se utilizará el método científico, inductivo, analítico y sintético.</p> <p>Diseño de estudio: Se utilizará el diseño correlacional</p> <p>Población muestra: La población estará constituida por 231 usuarios que asisten al consultorio de psiquiatría del hospital Félix Mayorca Soto. La muestra será de 145 usuarios.</p> <p>Tipo de muestreo. Se utilizará el muestreo al azar.</p> <p>Técnicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de calidad de atención. • Escala de satisfacción del usuario.