

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS ECONÓMICAS

**TRABAJO DE TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO - 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN:**

ADMINISTRACIÓN

**PRESENTADO POR:**

BACH. MELÉNDEZ JARA, LUIS ANANÍAS

**ASESOR:**

DRA. CAMPOS MARTINEZ, SILVANA ROSARIO.

**CHINCHA – PERÚ, 2018**

**INTRODUCCIÓN**

Según Bernal (2013), refiere que: “A raíz de la innovación del Sistema Único de Salud y los fundamentos que respaldan al mismo, estos están conducidos para alcanzar la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que es una labor sistemática el control de calidad en la atención, lo que a su vez ha aceptado generar variaciones, actividades e investigar”. Entre el personal profesional asistencial, enfermería conserva el lazo más angosto con los pacientes y la interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por lo cual, su participación es relevante para los objetivos planteados sobre calidad de atención.

En tanto, Alquila (2004), hace referencia que: “La ciencia, tecnología e información se ubican dentro del alcance de muchos, por lo que las profesiones; precisamente enfermería, confrontan la necesidad de mejorar su desarrollo de trabajo para respaldar una adecuada calidad de atención”. Esta necesidad por mejorar efectivamente los cuidados de la salud conlleva a que diversos autores realicen investigaciones sobre calidad de la atención y satisfacción del usuario. La finalidad es calcular la calidad del estudio de las atenciones brindadas por el grupo de enfermería según la apariencia de los pacientes; evaluar la complacencia de los usuarios con las atenciones de enfermería facilitados a ellos e identificar el vínculo entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Estrada (2007), considera que: “Es de gran importancia comprobar la apariencia relacionada con la calidad de atención y satisfacción del usuario, dada la vigencia actual de la experiencia del personal asistencial, para seguir dando inicio a los objetivos, metas y directrices del Sistema de Salud. Así mismo menciona: “Lo importante de la investigación radica en la habilidad para conseguir una cantidad de ideas relacionadas a la calidad de la atención obtenida, para que se pueda conseguir información que beneficiaran para la organización del servicio”.

**AGRADECIMIENTO**

Éste proyecto de investigación, es el inicio de una etapa más en mi vida, por ello quiero agradecer principalmente a mi señora madre Maritza y a mi enamorada Cinthia que estuvo conmigo en todo este proceso; así también, agradezco:

**A mis abuelos:**

Manuel y Angelmira, por sus consejos, apoyo, ánimo y sobre todo su compañía.

**A mis tíos:**  **A mi asesora:**

Dra. Zavaleta; por su guía, asesoramiento y sus consejos para la realización de la presente investigación.

Ivan, Gady, Roger; por haber fomentado en mí, deseos de superación en los momentos más difíciles.

A todos, trataré de no desilusionarlos y espero siempre contar con su cordial apoyo admirable e incondicional.

**RESUMEN**

El reciente trabajo de investigación es de tipo descriptivo - Correlacional. El propósito de la investigación fue explicar de qué manera la calidad de atención con relación a la satisfacción de los usuarios de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Se trabajó con una muestra de 52 sujetos. Para la recogida de la información se realizó una encuesta por cada variable.

Se aprecia en los resultados que la calidad de atención en el Hospital Belén de Trujillo es en un 27% donde los encuestados manifiestan que casi nunca tuvieron calidad de atención, el 25% a veces le brindaron calidad de atención y posteriormente un 10% siempre tuvieron una adecuada calidad de atención. Desde otro punto de vista los resultados adquiridos del nivel de satisfacción del usuario, se contempla que el 25% de los encuestados sostienen que el nivel de satisfacción de la atención recibida es a veces adecuada, el 23% casi siempre y el 21% siempre.

Es por ello que este trabajo de investigación llegó a la decisión que sí existe una relación positiva y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario del área de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo, quedando como efecto un coeficiente de correlación de 0,649 y un nivel de significación de 0.021 siendo esto menor a 0.05; por lo tanto con estos resultados la hipótesis alterna es aceptada.

**Palabras claves:** Satisfacción del usuario, Calidad de Atención.

**ABSTRACT**

The recent research work is descriptive - Correlational. The purpose of the research was to explain how the quality of care in relation to the satisfaction of emergency users Belén de Trujillo Hospital. We worked with a sample of 52 subjects. For the collection of information, a survey was carried out for each variable.

It can be seen in the results that the quality of care in the Belen de Trujillo Hospital is 27% where the respondents say that they almost never had quality of care, 25% sometimes provided quality of care and then 10% always had an adequate quality of attention.

From another point of view the results obtained from the level of user satisfaction, it is contemplated that 25% of the respondents maintain that the level of satisfaction of the received attention is sometimes adequate, 23% almost always and 21% always.

That is why this research work came to the decision that there is a positive and significant relationship between quality of care and user satisfaction in the emergency area of ​​the Bethlehem Hospital in Trujillo, with the effect of a correlation coefficient of 0.649 and a level of significance of 0.021, this being less than 0.05; therefore with these results the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: User satisfaction, Quality of Attention.

**INDICE**

Carátula i

Introducción ii

Agradecimiento iii

Resumen- iv

Abstract v

Índice vi

Índice de tablas y gráficos viii

I. Problemática de la investigación 9

1. Descripción de la realidad problemática 9
2. Formulación del problema 11
3. Justificación de la investigación 11
4. Hipótesis 12
5. Variables 12

II. Objetivos de la investigación 12

1. Objetivo general 12
2. Objetivos específicos 12

III. Marco teórico 13

1. Antecedentes local 13
2. Antecedentes nacional 14
3. Antecedentes internacional 15
4. Bases teóricas 18
5. Satisfacción del usuario 18
6. Calidad de atención 20
7. Técnico – científica 21
8. Dimensión humana 22
9. Dimensión del entorno 22

IV. Métodos o procedimientos 23

1. Tipo y nivel de la investigación 23
2. Diseño 23
3. Población - muestra 24

V. Resultados 25

A.1) Operacionalización de variables 25

A.2) calidad de atención percibida por los usuarios de emergencia del hospital belén de trujillo 26

A.3) niveles de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención en emergencia del hospital belén de trujillo 27

A.4) relación de influencia existente entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de emergencia del hospital belén de trujillo 28

VI. Contrastación de la hipótesis 29

VII. Conclusiones 29

VIII. Recomendaciones 30

IX. Bibliografía 31

X. Anexos 33

**INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS**

**Cuadro n° 01: Calidad de atención** 26

**Cuadro n° 02: Satisfacción con la atención recibida** 27

**Cuadro n° 03: Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital belén de trujillo** 28

**Cuadro n° 04: Resumen de contraste de hipótesis** 29

**Grafico n° 01: Calidad de atención** 26

**Grafico n° 02: Satisfacción con la atención recibida** 27

1. **PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**
2. **DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

**El autor, David Griffis (2010);** menciona que:

“Calidad es complacer las necesidades tanto del usuario tanto internos como los del exterior”.

Interesante también es la definición que nos aporta José J.

**Montaño Larios (2016);** indica que:

“La calidad es realizar las cosas con total seguridad, porque para realizarlas se puso lo mejor de nuestra experiencia y habilidades sin minimizar el sacrificio y deseando que, quien logre hacer el uso de ellas, disfrute una completa satisfacción y alegría”.

**Por otro lado, Rubén Rico (1998);** nos aporta con el concepto de satisfacción:

“Es una actitud emocional que genera agrado y satisfacción por la ejecución total de las necesidades y expectativas trazadas”.

El Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, está ubicada en una zona exclusiva del centro de la ciudad. Por ende, el área de emergencia es un área crítica, por la afluencia de los pacientes que llegan con diferentes diagnósticos; dando la prioridad a las gestantes que llegan en estado expulsivo y haciendo esperar a los demás pacientes logrando malestar en ellos y en muchos casos se alteran por la falta de personal médico, la infraestructura del Hospital belén, sobretodo el área de emergencia no brinda la seguridad del paciente, ya que por ser muy reducido los ambientes de los tópicos, existe la necesidad de mantener a los pacientes en los pasadizos dificultando la circulación del personal médico y el traslado de los pacientes, dejándolos propensos a contraer un alto riesgo de contaminación por falta de ventilación y la falta recurrente de la limpieza de los servicios higiénicos. Por esta razón, la atención no es, en mucho de los casos la adecuada para los usuarios; volviéndose intolerantes y generando insatisfacción frente a esta realidad; todo ello es debido a que desconocen la existencia de las prioridades de atención.

En la actualidad en el Hospital Belén de Trujillo, sobre todo en el área de emergencia, se trata de brindar la manera correcta de atender todas las urgencias de los usuarios, ofreciéndoles la mejor atención, sin embargo es muy trascendente establecer si es que la calidad de atención recibida satisfacen o no sus necesidades o al menos como extender la satisfacción del usuario. Se opina que la satisfacción del usuario se lograría por medio de la rápida atención, pero esto no es tan simple.

**Susalud (2017);** Se ha efectuado cerca de 1,000 supervisiones a centros médicos privados y públicos de Lima y provincias, logrando sancionar a 40 nosocomios con multas por más de S/ 1.9 millones. El 35.9% de quejas y consultas de los pacientes está relacionado con el acceso a los servicios de salud. No obstante, la complicación de las atenciones en salud no solo afecta a las instituciones públicas.

Por su parte, **la superintendente de Susalud, Elena Zelaya (2017),** advirtió que el 77.7% de las denuncias y consultas son provenientes de pacientes de hospitales del Essalud y Ministerio de Salud, 21% son de pacientes que realizan su atención en centros privados. A la fecha, hay cerca de 50,000 denuncias vinculadas con la atención no adecuada que reciben los usuarios.

En esa perspectiva, en este trabajo se ha planteado investigar las variables: Satisfacción del usuario, es la acción de satisfacer las necesidades de los pacientes. Y la calidad de atención es entendida como el auxilio sanitario de garantizar que cada usuario adquiera el servicio completo, diagnósticos y terapéuticos más apropiado para obtener una atención médica adecuada, considerando todos los componentes y los entendimientos del paciente y de los servicios médicos, así poder obtener el mejor resultado con el mínimo riegos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

1. **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo?

1. **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se justificará por los motivos siguientes:

* Este tipo de investigación debe ser estudiada, para un adecuado manejo de la problemática; así también la realización de un esquema y/o protocolo de atención idóneo y ajustado a la realidad del centro hospitalario, para que el paciente que recurra de emergencia al centro de salud, tenga una adecuada atención, resaltando sobre todo la satisfacción del usuario y la calidad de atención, así también el rol que cumple el personal asistencial.
* La investigación servirá, para proporcionar nuevos conocimientos en las prestaciones de los centros de salud pública, y que de cierto modo ayude al progreso y evolución del conocimiento humano para corregir siempre la atención al usuario.
* Los resultados servirán, para que las autoridades competentes planteen alternativas de solución de la población investigada.
1. **HIPÓTESIS**

**Hipótesis General**

La calidad de atención influye en el nivel de satisfacción al usuario del área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo - 2018.

1. **VARIABLES**

Está conformado por:

* Variable Independiente : Calidad de Atención.
* Variable Dependiente : Satisfacción del usuario.
1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
2. **OBJETIVO GENERAL**

Explicar de qué manera la calidad de atención con relación a la satisfacción de los usuarios de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo.

1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
* Conocer la calidad de atención percibida por los usuarios de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo.
* Identificar los niveles de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención en Emergencia del Hospital Belén de Trujillo.
* Establecer la relación de influencia existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de emergencia del Hospital Belén de Trujillo.
1. **MARCO TEÓRICO**
	1. **Antecedentes Local**

**Sevilla (2016)**, su investigación tiene como título: “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de casa verde gourmet en el aeropuerto Carlos Martínez de pinillos distrito de huanchaco 2016”. A tenido como objetivo general determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de Casa Verde Gourmet en el Aeropuerto “Carlos Martínez de Pinillos” del Distrito de Huanchaco. El modelo de investigación que se plasmó fue el tipo descriptivo correlacional, teniendo una muestra de 325 clientes llegando a las siguientes conclusiones: la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes, porque el 80% de los clientes afirmaron estar satisfecho y muy satisfechos, así también la calidad de servicio es percibida con un valor significativo por los clientes en las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Donde resaltan indicadores como calidad en la apariencia de los empleados, las instalaciones y en general buen trato de los colaboradores con los clientes.

Solano (2014), en su trabajo de investigación “Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores del hospital de apoyo Leoncio Prado Huamachuco”. Donde aplicó la encuesta a 50 trabajadores de dicha institución y que tuvo como resultado a los médico con un buen desempeño, seguido de los contadores, luego los químicos farmacéuticos, posteriormente las obstetras, luego los economistas y finalizando con los administradores. Así mismo los profesionales altamente satisfecho fueron los administradores y químicos farmacéuticos seguido de los contadores, luego las obstetras y finalmente los médicos.

* 1. **Antecedentes Nacional**

**Reinaldo Ruiz P. (2016)**, “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016”; a tenido como objetivo general conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, Tarapoto, San Martín - 2016. Realizando así un modo de investigación descriptivo correlacional, teniendo en cuenta la investigación se dio con una muestra de 377 usuarios,

En la cual llegó a la conclusión que si existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, así también el nivel de calidad de atención de los usuarios se ubican en un nivel bueno con un 33%, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 67%. Por otra parte, el nivel de satisfacción disminuyó en un 76%, mientras que un 24% se encuentran regularmente satisfechos.

**Ramírez Palomino (2015),** de la Universidad Nacional José María Arguedas en el cual realizo su análisis para determinar la relación que se encuentra entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro hospitalario Hugo Pesce Pescetto en la ciudad de Andahuaylas. Su estudio tuvo como objetivo principal, definir la relación que se encuentra entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Del mismo modo, dicho autor llegó a proporcionar sus resultados que los usuarios externos expresan una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que perciben en el centro de salud, En relación a los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se aceptó la hipótesis nula y en los otros dos objetivos se rechazó las hipótesis nulas al igual que el objetivo general, por lo tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que no existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario, pero sí existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión humana con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto.

**Huisa, (2012),** Su trabajo de investigación denominada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-noviembre.” indica en sus conclusiones que la gran cantidad de los usuarios externos estuvieron satisfechos referente a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital. Las preguntas relacionadas con el correcto uso del uniforme por el personal (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un efecto positivo en la satisfacción del usuario. Gran cantidad de usuarios no estuvieron satisfechos con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención. Los resultados relacionados con el abastecimiento de Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera tuvieron un efecto muy negativo en esta dimensión. En relación con el objetivo de esta investigación, los resultados de este estudio concluyen que gran parte de los usuarios externos se sienten satisfechos con la calidad de atención de salud.

* 1. **Antecedentes Internacional**

**Hermida (2015),** En su trabajo de investigación titulada como: “La S*atisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014*”. Su muestra se conformó por el grupo etario de adultos y jóvenes (pacientes) entre los 41 años y 18 años de edad, en la cual un 76,3 % fueron féminas, 46,7 % son casados, el 94,1 % radican en zonas urbanas y los que cuentan con instrucción media es un 46,7 %. Se pudo evidenciar con los resultados obtenidos que la satisfacción sostiene niveles altos en la totalidad de los servicios, mostrando un 77,4 % con significancia estadística. Lo cual nos muestra que los altos niveles de satisfacción se relacionan con un servicio de calidad, sin embargo la satisfacción del paciente se relaciona con el trato que recibe de los trabajadores de salud. Por otra parte hay un alto grado de satisfacción hacia los servicio que se recibe, entre los mismos pacientes que van a consulta externa en dicho establecimiento, así mismo la mayoría de encuestados atendidos en estos servicios comprenden la dimensión de la población concurrente a este centro de salud, lo que significa que mantiene el 76,3 %. La investigación deduce que después de analizar de manera individual los resultados de cada uno de dichos servicios que comprende la consulta externa, se hallan altos niveles de satisfacción, lo que le da validez y desde luego sostenimiento a la estabilidad general de satisfacción con la prestación de servicios (77,4 %). Otros servicios evaluados demostraron altos porcentajes para esta variable como por ejemplo los servicios de odontología con un 92,8 %, farmacia con un 85,71 % psicología y laboratorio clínico con un 72,7 %. En conclusión para el autor la satisfacción se une principalmente con el trato amable que el personal de salud ofrece, por otra parte se encuentra también altos niveles para la satisfacción en relación a la atención médica, lo que demuestran en realidad validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los usuarios. De igual modo la calidad en estos servicios se convierte en un elemento esencial para la atención en salud, puesto que exige que el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de actitud y deje de lado la actitud crítica de los pacientes.

**Borré (2013),** “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” elaborada en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla. Colombia. El propósito fue calcular la calidad obtenida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, y como su estudio fue de tipo descriptivo cuasi experimental y se elaboró en base a una muestra de 158 pacientes y tras el avance de este estudio nace de una problemática que se venía analizando hace demasiado tiempo, por lo tanto se intentó saber la calidad de atención de los enfermeros hacia los pacientes hospitalizados. En el cual se llegó a las conclusiones de saber la calidad de atención percibida, por medio de hombres y mujeres de entre 40 y 59 años de edad. Por esta razón es que por medio de los datos adquiridos se ha logrado determinar que los pacientes consideran que la calidad es mucho mejor de lo que se lo esperaban, de tal modo que los usuarios se sienten completamente satisfechos, y por supuesto que recomendarían a otras personas, asistir al centro hospitalario.

**Vargas, González, Fernández, & Ramírez (2010),** “Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú”. La elaboración de la investigación se definió materiales y métodos de estudio cuantitativos, siendo esta también descriptiva correlacional, pues se detallará como se evaluara la satisfacción del usuario, para finalmente definir qué relación existe con la calidad de servicio brindada por los enfermeros. Del modo que la muestra empleada para este estudio fue de 309 pacientes, que al mismo tiempo fueron seleccionados a los que se dieron cuenta de los servicios de consultorio externo. Una vez ya reconocida la muestra de estudio se consiguió los datos por medio de entrevistas, con apoyo de cuestionarios, para tener conocimiento sobre la satisfacción de los pacientes, y la calidad de servicio que se percatan de los enfermeros.

Por último, los resultados indicaron que existe una alta satisfacción de los pacientes, ya que la comunicación entre los enfermeros y los pacientes es la adecuada, de tal modo que también vizualizan una adecuada limpieza, y una iluminación adecuada en las instalaciones, pero sin embargo se ha detectado índices bajos en el tiempo de espera.

* 1. **Bases Teóricas**
1. **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Huamán (2014);** refiere (p.02) que:

“La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las posibilidades y el comportamiento del producto o servicio; está sometido a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción no sea igual para diferentes personas y para la misma persona en distintas circunstancias. El objetivo de las atenciones médicas es complacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud”.

Más complicado que encontrar su origen es concretarlo, inclusive con la variedad de los autores: **(Shi, Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007)** manifiestan que: “se evidencia una escasez en marcos teóricos acerca de la satisfacción de usuarios”. Éstos últimos nos proporcionan de algunas interpretaciones:

* “Es una etapa que el usuario experimenta al interior de su cabeza, un resultado que podría ser tanto emocional como intelectual”.
* “Es una etapa del pensamiento que representa la combinación de los resultados materiales y emocionales del usuario con destino al contexto de investigación de información”.
* “Cumplir completamente una necesidad o deseo; el resultado de un fin deseado”.

**Kotler (2003);** define a la satisfacción de esta manera:

"El sentir de una ilusión o decepción que resulta diferenciar el rendimiento o resultado observado de un producto o de una persona, en concordancia a su perspectiva".

Por su parte, **Prasad (1992) refiere (pg. 38);** indica que:

“La persona empieza el proceso de búsqueda de información para complacer sus necesidades porque es por medio del comportamiento informativo que la persona explora la satisfacción de sus necesidades de información. Esta investigación es perseverante en nuestra sociedad y en las diferentes comunidades. Entonces el surgimiento de estas condiciones y su expresión por medio de una actitud ilustrativa lleva a cualquiera a indagar satisfacción.

**Ribeiro y** **Tinoco (2010);** sugieren que:

“La satisfacción produce nuevas posibilidades en los clientes, que intervienen en la aspiración personal. Este interés perjudica las impresiones vividas en la oportunidad de la prestación de la asistencia, la satisfacción del cliente, que a su vez también influye. La satisfacción del cliente con la calidad recibida es causante de la imagen comunitaria y el valor del servicio recibido.

En cuanto **Col y** **Diprette (pg. 03);** refieren que:

“En la actualidad es competitivo como institución o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a normas del mercado, brindan una satisfacción considerable al cliente, de modo que la calidad de los servicios de salud pasa a conformar una exigencia que se expande sucesivamente desde el punto de vista los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales designan usuarios externos e internos respectivamente”

**Vela (2010)**; introdujo:

“El modelo de disconformidad de las probabilidades en sus investigaciones sobre lo que es la satisfacción de la concurrencia. La disconformidad es un tratamiento mental del individuo que encuadra el nivel de satisfacción con el producto o servicio comprado.

**Además (Daley J. y Delbanco T., 1996)** indican que:

“La satisfacción del usuario es uno de los resultados principales para brindar servicios de mejor calidad, puesto que influye de una forma determinante en la manera de comportarse”.

Para dichos autores la satisfacción del usuario puede influir en:

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

En la definición propuesta por **Avedis Donavediam** **(2014);** fundador del estudio de la calidad de atención en salud:

“Con el fin de brindar una correcta calidad de atención tener presente tres factores/componentes: técnico, humano y funcional; el modelo es multifactorial, para lo cual el brindar la atención al usuario; este se sienta satisfecho al cubrir todas sus necesidades”.

**Cantú (2001);** cree que:

“Los factores fundamentales que establece la satisfacción del usuario son la, actitud, comportamiento y habilidad del trabajador en conceder el servicio, el periodo de espera y el utilizado para brindar el servicio; y, las equivocaciones involuntarias realizados en el transcurso de la prestación del mismo.

Para el **Ministerio de Salud (2006);** refiere:

“El encontrarse con las molestias del paciente externo es tan importante para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende primordialmente de su relación con el trabajador de salud, de cualidades así como el tiempo de espera, la accesibilidad de la atención, el buen trato, la privacidad y especialmente, de que consiga la atención que pretende. Cuando los sistemas de salud y su personal coloca al paciente por encima de todo, ellos le muestran una atención que no solo cubren las normas técnicas de calidad, sino que de igual modo cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, como son: equidad, información pertinente y respeto”

Las Dimensiones de calidad, Según **Donavediam** Se considera tres Dimensiones:

1. **Técnico – Científica:** Referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

**Efectividad**, corresponde al resultado de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.

**Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas.

**Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

**Continuidad**, prestación inagotable del servicio, sin interrupciones o duplicaciones innecesarias.

**Seguridad**, la forma en que se entregan los servicios de salud definitiva por la estructura y los procesos de atención que investigan perfeccionar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud del usuario.

**Integralidad**, que el usuario tome las atenciones de salud que su caso solicita y que se pronuncie un interés por la situación de salud del acompañante.

1. **Dimensión Humana:** Respectiva al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

**Respeto a los derechos**, a la cultura y a las especialidades individuales de la persona.

**Información completa**, evidente, adecuada e ilustrada por el usuario o por quien es comprometido de él o ella.

**Interés notorio en el paciente**, en sus ideas, escaseces y requerimientos, lo que es también auténtico para el paciente interno.

**Amabilidad**, afectuoso trato, acogedor y empático en la atención.

**Ética**, conforme a los valores y los principios ético-deontológicos admitidos por la colectividad que ubican el comportamiento y el compromiso de los profesionales y trabajadores de la salud.

1. **Dimensión del Entorno:** Referente a las disposiciones que el establecimiento determina para una mejor atención de los servicios y que producen valor asociado para el paciente a precios moderados y sostenibles: expresa un nivel esencial de confort, ambientación, higiene, orden, privacidad y el componente de tranquilidad que se percata el paciente por la atención.
2. **MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS**
	1. **Tipo y Nivel de la Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo - Correlacional, porque existe una concordancia entre ambas variables: Calidad de atención y satisfacción en el usuario.

* 1. **Diseño**

El siguiente es el esquema empleado.

**Dónde:**

 V1

M r

 V2

**R :** Relación

**M :** Usuarios del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**V1 : Calidad de atención**

**V2 : Satisfacción del Usuario de Emergencia**

* 1. **Población – Muestra**

Población: La población de la investigación lo conforman, todos los usuarios que acudieron de emergencia al Hospital Belén de Trujillo, la cual es un total de 60 Pacientes por día en el mes de Julio, 2018.

Muestra: Para escoger la muestra, se llegó a utilizar el método probabilístico de tipo aleatorio simple, en el que todos los pacientes adquirieron idéntica probabilidad de ser designados. Consecutivamente se decidió aplicar la fórmula para comprobar la magnitud de la muestra; habiendo 52 pacientes para poder realizar la investigación.

$$n=\frac{z^{2}. p . q . N}{\left(N-1\right) e^{2}+z^{2}. p . q}$$

N = 60

Z = 1.96 (nivel de confianza del 96%)

P = 0.50

q = 0.50

e = 5%

Reemplazando:

$$n=\frac{1.96^{2} (0.5) (0.5) (60)}{\left(60-1\right) 0.05^{2}+1.96^{2} (0.5) (0.5)}$$

n = 52 Usuarios

1. **RESULTADOS**

**a.1.OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **CONCEPTO** | **DEFINICION OPERACIONAL** | **DIMENSION** | **INDICADOR** | **INSTRUMENTO** |
| **CALIDAD DE ATENCION** | **Donavediam:** La calidad de atención al usuario; implica hacerlo sentir satisfecho al cubrir todas sus necesidades, para ello se toman en cuenta tres componentes: técnico, humano y funcional; modelo multifactorial. | Calidad de atención es el buen servicio que todo usuario debe recibir al inicio, durante y al finalizar el proceso de la atención por el personal del establecimiento de salud; tomando en cuenta que dicho personal debe brindar explicaciones claras con un lenguaje adecuado, ser cortés y saber escuchar.  | **ENFOQUE AL CLIENTE****MODELO SERVQUAL** | * **CONIFIABILIDAD**
* **RESPONSABILIDAD**
* **SEGURIDAD**
* **EMPATIA**
* **BIENES MATERIALES**

**O TANGIBLES** | **ENCUESTA** |
| **VARIABLE DEPENDIENTE** | **CONCEPTO** | **DEFINICION OPERACIONALIDAD** | **DIMENSION** | **INDICADOR** | **INSTRUMENTO** |
| **SATISFACCION DEL USUARIO** | **Rubén Rico**: Es un estado de ánimo, lo cual genera interés y satisfacción por la ejecución total de las necesidades y expectativas creadas”. | Satisfacción del usuario es cuando el paciente percibe que se cumplió y/o cubrió todas sus necesidades que le brindó el personal del establecimiento de Salud.  | **ELEMENTOS DE SATISFACCION DEL CLIENTE** | * **RENDIMIENTO PERCIBIDO**
* **EXPETATIVAS**
* **NIVELES DE SATISFACCION**
 | **ENCUESTA** |

**a.2. Calidad de atención percibida por los usuarios de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo.**

**CUADRO N° 01: CALIDAD DE ATENCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NUNCA | 110 | 21% |
| CASI NUNCA | 136 | 27% |
| AVECES | 130 | 25% |
| CASI SIEMPRE | 86 | 17% |
| SIEMPRE | 50 | 10% |
| TOTAL | 512 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada, Junio 2018.

Elaboración Propia

**GRAFICO N° 01: CALIDAD DE ATENCIÓN**

Fuente: Encuesta aplicada, Junio 2018.

Elaboración Propia

**Interpretación:** Se observa que un 27% casi nunca tuvieron una adecuada calidad de atención, un 25% a veces y sólo el 10% recibieron buena atención, esto es debido a que no solo debe primar la rapidez con que se atiende al paciente; la calidad de atención tradicional se basa entre mayor paciente atendido es mejor la atención; sin embargo esto debe mejorar ya que en la actualidad brindar un buen servicio de atención implica tiempo adecuado puesto que es muy importante que el usuario se sienta escuchado y despeje sus dudas para que pueda sentirse satisfecho con el servicio brindado y cada vez que presente algún malestar recurra sin dudar al establecimiento.

**a.3. Niveles de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención en Emergencia del Hospital Belén de Trujillo.**

**CUADRO N° 02: SATISFACCION CON LA ATENCIÓN RECIBIDA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA | 6 | 12% |
| CASI NUNCA | 10 | 19% |
| AVECES | 13 | 25% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 23% |
| SIEMPRE | 11 | 21% |
| TOTAL | 52 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada, Junio 2018.

Elaboración propia

**GRAFICO N° 02: SATISFACCION CON LA ATENCIÓN RECIBIDA**

Fuente: Encuesta aplicada, Junio 2018.

 Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Se observa que 25% de los encuestados sostiene que el grado de satisfacción de la atención recibida es a veces adecuada, el 23% casi siempre y el 21% siempre. La satisfacción es un estado de complacencia del paciente cuando sus expectativas fueron satisfechas y para ello implica una adecuada calidad de atención; sin embargo en la población estudiada el grado de satisfacción con la calidad de atención se da a veces, lo cual quiere decir que se necesitara reforzar estos puntos para lograr una adecuada satisfacción y calidad de atención en todos los pacientes que concurren al establecimiento de salud.

**a.4. Relación de influencia existente entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de emergencia del Hospital Belén de Trujillo.**

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo – 2018

H0: No Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo – 2018

Nivel de significancia: α = 5%

**CUADRO N°03: Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital Belén de Trujillo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | CALIDAD DE SERVICIO | SATISFACCION DEL USUARIO |
| CALIDAD DEL SERVICIO | Correlación de Spearman | 1 | ,649\* |
| Sig. (bilateral) |  | 0.021 |
| N | 200 | 200 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Correlación de Spearman | ,649\* | 1 |
| Sig. (bilateral) | 0.021 |  |
| N | 200 | 200 |
| \*. En el nivel 0,05; Es significativa la correlación (bilateral). |

Tal que sig=0.0021< 0.05 se rechaza la hipótesis nula, al 95% de confianza. Se puede concluir que las variables están relacionadas.

Del cuadro anterior tenemos que el valor del coeficiente correlacional de Spearman es 0.649\*, por lo tanto, decimos que existe una correlación positiva y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, lo que quiere decir que una mejora de la calidad del servicio contribuirá a incrementar el nivel de satisfacción para el usuario.

1. **CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS**

**CUADRO N ° 04 : Resumen de Contraste de Hipótesis**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Hipótesis nula | Prueba | Sig. | Decisión |
| 1 | La distribución de CALIDAD DEL SERVICIO es normal con la media 33,231 y la desviación estándar 6,76. | Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra | ,0021 | Rechace la hipótesis nula. |
| 2 | La distribución de SATISFACCION DEL USUARIO es normal con la media 33,654 y la desviación estándar 6,17. | Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra | ,031 | Rechace la hipótesis nula. |
| El nivel de significancia es ,05. Se visualizan significaciones asintóticas. |

Fuente: Análisis de encuestas.

Como se muestra en el cuadro N°03, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos afirma que la distribución de ambas variables difiere de la distribución normal, dado que son menores al 5 % , es decir 0,0021 < 0.05 , 0.031 < 0.05.

1. **CONCLUSIONES**
* Por medio de la prueba de Spearman se ha podido demostrar que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, ya que el valor de p es 0,649 lo cual indica que es un valor positivo y el nivel de significancia es de 0.0021, este resultado es menor que 0.05 quedando como resultado que se acepta la hipótesis alterna.
* El área de Emergencia del hospital Belén de Trujillo, se encuentra en un 27% que casi nunca se brinda una adecuada calidad de atención, seguido de 25% a veces y 21% nunca recibieron una adecuada atención.
* La satisfacción del usuario relacionado con la atención recibida arrojo un 25% que a veces los usuarios sienten satisfacción, seguido de un 23% casi siempre y un 21% siempre están satisfechos con la atención recibida.
1. **RECOMENDACIONES**
* A los responsables del área de gestión de la calidad, tomar en cuenta que en el área de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo casi nunca se brinda una adecuada calidad de atención, por lo cual solo a veces sienten satisfacción los usuarios que acuden al establecimiento.
* El jefe de emergencia deberá tomar acciones pertinentes implementando un plan para la mejoría continua de la calidad en conjunto con el área de gestión de la calidad.
* Capacitaciones continúas a todo el personal asistencial y administrativo referente a temas relacionados con el buen trato al paciente y comunicación asertiva, con la finalidad de perfeccionar las habilidades en la atención y lograr pacientes totalmente satisfechos.
* A los tres meses de capacitar al personal, aplicar las encuestas para comparar resultados y poder visualizar el trabajo realizado por el programa de mejoría de calidad.
* Fortalecer el área en mención manteniendo continuidad y perfeccionando métodos u estrategias para brindar un servicio de calidad.
* Continuar elaborando este tipo de investigaciones idénticas en los pacientes de servicios diferentes, con la finalidad de comprobar si los resultados encontrados son parecidos.
1. **BIBLIOGRAFÍA**
* Diario gestión: https://gestion.pe./economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552(2017)
* Revistas Universidad Complutense de Madrid: https://revistas.ucm.es./index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311
* Documentación vol. 34 de las Ciencias de la Información (2011), p.349-p.368
* Disponible en: Charting Library Service Quality + LibQUAL http://www.libqual.gov/index.html
* Usability gov https://www.usability.gov/what-and-why/index.html
* CANTÚ, H. (2011). “Desarrollo de una cultura de calidad. Madrid: McGraw- Hill. S/EDIT”.
* LARREA, P. (2011). “Calidad de servicio del marketing a la estrategia. Ediciones Días de Santos, Madrid- España”.
* Sevilla Dávila, Claudia Elizabeth: “la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de casa verde gourmet en el aeropuerto “Carlos Martínez de Pinillos”- distrito de Huanchaco-2016”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración”
* Satisfacción del Usuario: https://www.monografias.com/trabajos101/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#lasatisfaa
* Servicios de estomatología y satisfacción de los usuarios en IMSS: http://edumed.imss.gob.mx.mx/edumed/rev\_med/pdf/gra\_art/A80.pdf/
* María Alejandra Carrillo Torres “el marketing relacional y la satisfacción de los clientes del centro odontológico especializado tejada. Periodo 2015” tesis para optar el título profesional de: ingeniero comercial.
* Áreas críticas en los Hospitales: https://www.mundohvacr.com.mx/2013/12/areas-criticas-en-hospitales/(2013)
* Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología 2016. Rosa Yuli Campos Sánchez "Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola”. Distrito de íllimo.
* Sistema de la Gestión de la Calidad en la Salud: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\_sgcalidad-2.pdf
* Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\_e4Vf9y6.pdf(2017)
* https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1\_clientes.pdf(2010).
* Varanasi Indian Bibliographic Center 1992 , H.N. Prasad. Information needs and users. p. 38.
1. **ANEXOS**

**ENCUESTA 01: “ENCUESTA CALIDAD DE ATENCION”**

En seguida te mostramos una cantidad de preguntas lo cual se le agradece nos responda con toda sinceridad, tachando con un aspa la opción que haya considerado expresando así la atención que se le brindo.

**N: Nunca CN: Casi Nunca A: A veces**

**CS: Casi Siempre S: Siempre**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTAS** | **N** | **CN**  | **A** | **CS** | **S** |
| **1) La atención en admisión, caja, SIS, Servicio Social es rápida.** |  |  |  |  |  |
| **2) El personal de admisión, SIS o Servicio social, le explica de manera clara y detallada los trámites/pasos a seguir para hospitalización, alta, alta voluntaria, pendientes de pago.** |  |  |  |  |  |
| **3) La atención médica se realiza de manera inmediata.** |  |  |  |  |  |
| **4) El médico le inspira confianza, es minucioso y le brinda una evaluación médica completa mostrando interés y motivación para solucionarlo.**  |  |  |  |  |  |
| **5) La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.** |  |  |  |  |  |
| **6) La atención para realizarse ecografías y radiografías es rápida.** |  |  |  |  |  |
| **7) La atención en Farmacia es rápida al proveer medicamentos mediante SIS y No SIS.** |  |  |  |  |  |
| **8) Ante una duda referente a su diagnóstico/tratamiento el médico le responde con amabilidad, respeto y es paciente para despejar todas sus preguntas. (Brinda tiempo exclusivo.)**  |  |  |  |  |  |
| **9) Cada servicio cuenta con equipos y materiales en buenas condiciones para la atención oportuna e inmediata.** |  |  |  |  |  |
| **10) El ambiente en donde se encuentra hospitalizado en Emergencia está constantemente aseado, el mobiliario (camilla, silla) que utiliza es cómodo y la ropa de cama (sábanas, frezadas) se encuentran limpias.**  |  |  |  |  |  |

**ENCUESTA 02: “ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO”**

Se le presentan a continuación preguntas en la cual deberá puntuar del 1 al 5 cada aseveración, donde la respuesta con mayor valor es 5 y la respuesta con menor valor es 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **PREGUNTAS** |  |
| **1) El tiempo, desde el momento que llego hasta que fue atendido en triaje de emergencia.**  | **1** | **2** | **3**  | **4** | **5** |
| **2) Para orientarse dentro de los ambientes del área de emergencia fueron de utilidad los carteles y señalizaciones.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **3) Los trámites que realizó en admisión, SIS o servicio social.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **4) El tiempo de espera estando en el tópico de la especialidad que será atendido.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **5) La comodidad en el tópico de la especialidad que es atendido.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **6) El trato por parte del personal Médico.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **7) El trato por parte del personal de Enfermería/técnica de enfermería.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **8) La información clínica recibida por su problema de salud.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **9) La claridad con que explicaron el tratamiento o pasos a seguir.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **10) Satisfecho con la atención recibida.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |