



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

“Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018”

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en
Servicios de Salud

AUTOR

Nora Beatriz MENDOZA DÍAZ

ASESOR

Dra. Maritza Dorila PLACENCIA MEDINA

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Mendoza N. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2020.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	0000-0002-0438-2304
DNI o pasaporte del autor	10201025
Código ORCID del asesor	0000-0003-3624-3461
DNI o pasaporte del asesor	08471948
Grupo de investigación	“—”
Agencia financiadora	“—”
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Perú, Lima, Lima. Latitud: -12.062106 Longitud: -77.036526
Año o rango de años que la investigación abarcó	2014 y 2018
Disciplinas OCDE	Ciencias del cuidado de la salud y servicios http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América



Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado
Sección Maestría

ACTA DE GRADO DE MAGISTER

En la ciudad de Lima, a los 03 días del mes de noviembre del año dos mil veinte siendo las 12:00 pm, bajo la presidencia del Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano con la asistencia de los Profesores: Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano (Miembro), Dra. Alicia Jesús Fernández Giusti (Miembro), y la Dra. Maritza Dorila Placencia Medina (Asesora); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud, Bachiller en Medicina, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA DEL HOSPITAL II VITARTE – ESSALUD EN EL 2014 VS. 2018 Y LA SATISFACCIÓN CON CALIDAD GLOBAL 2018”** con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **B MUY BUENO, 17.** A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** a la postulante **NORA BEATRIZ MENDOZA DÍAZ.**

Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo la **12: 58 pm**, se da por concluido el acto académico de sustentación.

Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano
Profesor Principal
Miembro

Dra. Alicia Jesús Fernández Giusti
Profesora Principal
Miembro



Dra. Maritza Dorila Placencia Medina
Profesora Principal
Asesora

Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano
Profesor Principal
Presidente

**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN RELACIÓN A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL SERVICIO
DE OFTALMOLOGÍA DEL HOSPITAL II VITARTE –
ESSALUD EN EL 2014 VS. 2018 Y LA SATISFACCIÓN
CON CALIDAD GLOBAL 2018”**

Dedicatoria:

En especial y con mucho afecto a mis padres Fernando y Nora, a mi esposo Raúl y mis hijos Andrea y Fernando; por la fortaleza que me dan para seguir con mis sueños.

A mi asesora la Dra. Maritza Placencia por su dedicación y empeño.

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por su gestión y compromiso.

Agradecimiento:

Doy gracias a Dios por el regalo tan hermoso y valioso que me da día a día que me permite disfrutar de mi familia y mi hogar con buena salud y enseñanzas para mejorar cada día como persona.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1.Situación Problemática	2
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.3 Justificación Teórica	6
1.4 Justificación Práctica	7
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo General	8
1. 5.2 Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación	11
2.2 Antecedentes de Investigación	13
2.3 Bases Teóricas.....	19
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	26
3.2 Unidad de Análisis	26
3.3 Población de Estudio.....	26
3.4 Tamaño de Muestra.....	27
3.5 Selección de Muestra	28
3.6 Técnica de Recolección de Datos	29

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	v 31
4.1. Presentación de resultados	31
4.2. Pruebas de hipótesis	32
4.3. Presentación de resultados	33
4.4. Discusión	41
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48

Lista de cuadros

		Página
Cuadro 1	Grupo etario 2014 Vs. 2018	34
Cuadro 2	Características sociodemográficas de todos los participantes	34
Cuadro 3	Pruebas Xi cuadrado para la comparación del año 2014 y 2018	35
Cuadro 4	Niveles de estudio en los pacientes comparados en el 2014 y 2018	35
Cuadro 5	Comparación del Tipo de usuario 2014 y 2018	36
Cuadro 6	Satisfacción según las dimensiones de SERVQUAL 2014 y 2018	36
Cuadro 7	Nivel de satisfacción según cada dimensión entre 2014 y 2018	37
Cuadro 8	Calidad objetiva percibida en el 2018 según SERVQHOS	41
Cuadro 9	Calidad subjetiva percibida en el 2018 según SERVQHOS	42
Cuadro 10	Frecuencias en porcentajes de satisfacción global SERVQHOS	43
Cuadro 11	Correlación entre Calidad objetiva y subjetiva 2018 según SERVQHOS	44
Cuadro 12	Satisfacción global según escala de SERVQUAL en el año 2018	44
Cuadro 13	Puntaje promedio según escala de SERVQUAL en el año 2018	45
Cuadro 14	Puntaje promedio según escala de SERVQUAL en el año 2018	45
Cuadro 15	Correlación de Pearson SERVQUAL y SERVQHOS en el año 2018	46

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Correlación entre el puntaje de satisfacción de SERVQUAL y el puntaje de calidad de SERVQHOS.	47

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación de la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 Vs. 2018, el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional; de diseño analítico comparativo, con un enfoque cuantitativo y de corte transversal histórico 2014 y prospectivo al 2018, con una población de 2600 pacientes al mes, con una muestra de 332 pacientes mayores de edad, se utilizaron dos instrumentos SERVQUAL con 22 preguntas, que medía la satisfacción del paciente en base a sus percepciones y expectativas, considerando cinco dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles, y SERVQHOS, cuestionario que mide la calidad objetiva subjetiva y satisfacción global, incluyendo 19 preguntas cuantitativas y 14 cualitativas, en ambos instrumentos se consideraron factores sociodemográficos; los resultados en el año 2014 fueron favorables mostrando satisfacción del paciente con relación a la calidad de atención recibida, sin embargo, en el año 2018 los resultados fueron desfavorables mostrando insatisfacción del paciente en todas sus dimensiones con relación a la calidad de atención recibida, principalmente en la disponibilidad de las citas, en la atención en caja y del módulo de admisión del asegurado y en la atención para la toma de análisis de laboratorio.

Palabras claves: satisfacción del paciente, calidad en la atención, oftalmología.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship of patient satisfaction in relation to the quality of health care in the Ophthalmology Service of Hospital II Vitarte - EsSalud in 2014 Vs. 2018, the type of research was descriptive and correlational; of comparative analytical design, with a quantitative approach and historical cross-section 2014 and prospective to 2018, with a population of 2600 patients per month, with a sample of 332 patients of age, two instruments, SERVQUAL with 22 questions were used, that measured patient satisfaction based on their perceptions and expectations, considering five dimensions reliability, safety, responsiveness, empathy and tangible aspects, and SERVQHOS, a questionnaire that measures subjective objective quality and overall satisfaction, including 19 quantitative questions and 14 qualitative, in both instruments sociodemographic factors were considered; the results in 2014 were favorable showing patient satisfaction in relation to the quality of care received, however, in 2018 the results were unfavorable showing patient dissatisfaction in all its dimensions in relation to the quality of care received, mainly in the availability of appointments, in the check-in service and the admission module of the comprehensive health insurance and in the attention for the taking of laboratory analysis.

Keywords: patient satisfaction, quality of care, ophthalmology.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

En la vida cotidiana de los profesionales de la salud, el objetivo como médicos es brindar servicios de calidad para prevenir enfermedades que afecten la vida del paciente o brindar tratamientos curativos, para combatir diversos malestares, que el paciente adolezca, buscando siempre el bienestar de la persona, por ser una profesión humanística y con bases científicas

Esto conlleva, a brindar un servicio de calidad en las atenciones médicas, es por ello, que desarrolló un estudio descriptivo y correlacional; con diseño analítico comparativo, con un enfoque cuantitativo y de corte transversal histórico 2014 y prospectivo al 2018.

Donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de la atención médica recibida en el hospital Essalud Vitarte, considerando las dimensiones correspondientes.

Para llevar a cabo, la investigación, se utilizaron dos instrumentos que sirvieron para determinar la percepción frente a la expectativa, de cada paciente, atendido en el servicio de oftalmología en el año 2014 y 2018.

El cuestionario SERVQHOS sirvió para medir la relación entre la calidad global y la satisfacción global, cuyos resultados son presentados en los anexos del estudio.

Los contenidos de los capítulos de la investigación brindan información relevante del estudio y referencias, que sirvieron como antecedentes y marco teórico para su desarrollo, y sus resultados servirán como material de apoyo para futuras investigaciones relacionadas a la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención en salud en un Hospital de EsSalud.

En el capítulo I se desarrolló la problemática del estudio, su importancia teórica y práctica, así también, los objetivos de la investigación, en el capítulo II se fundamentó la base teórica, se mencionan investigaciones previas relacionadas a la satisfacción y calidad de servicios médicos y se presenta el glosario para conocer la definición de los términos que ayudan a entender el desarrollo del estudio, en el capítulo III se mencionó la metodología de la investigación explicando el tipo de estudio, la muestra y el método para llevar a cabo el estudio y las pruebas estadísticas necesarias; y en el capítulo IV se presentó los resultados de las pruebas estadísticas realizadas en base a las encuestas tomadas a los pacientes de oftalmología en el año 2014 y 2018, para el análisis correspondiente de los indicadores y su interpretación. Para finalizar se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas, culminando con los anexos: Formato del consentimiento informado, el contenido de cada instrumento (SERVQUAL y SERQHOS), así como también, algunos gráficos estadísticos que se utilizaron para el análisis de la investigación.

1.1. Situación Problemática

En el servicio de oftalmología, se han recibido continuos reclamos, en su mayoría han sido verbales, en otros casos, algunos documentados por parte de los pacientes atendidos, que manifestaron al personal médico y enfermeros, estar insatisfechos por diferentes situaciones como por ejemplo: El tiempo de espera en la atención del servicio, citas diferidas, turnos quirúrgicos operatorios prolongados, falta de personal técnico, colegas médicos que solicitan mayor colaboración al personal de enfermería, entre otros, que se presentan y que

causan cierta insatisfacción en los pacientes que acuden al Hospital II Vitarte para ser atendidos en el servicio en oftalmología.

El Hospital II Vitarte cuenta con 48 años de servicio a la población asegurada, actualmente depende de la Red Desconcentrada Gerencia de Almenara.

El Hospital II Vitarte se sitúa en el Jr. San Martín de Porras N° 265 Ate Vitarte, altura del Km. 6 de la carretera Central como referencia, detrás del grifo "Tokio". Cuenta con acceso a la calle Santa María N° 238 (Emergencia). Por su accesibilidad geográfica y capacidad resolutive, el hospital es el principal centro de referencia en Lima Este.

Así mismo el Hospital II Vitarte está ubicado en una zona de alta amenaza de vulnerabilidad tanto urbano y social.

Sus límites de acuerdo a su jurisdicción son:

Norte : San Juan de Lurigancho

Sur : San Luís, Santiago de Surco, La Molina y Cieneguilla

Este : Chaclacayo

Oeste : San Luís

Noreste : Santa Anita y el agustino

Suroeste : San Borja

El Hospital II Vitarte, de categoría II-1, atiende pacientes referidos de los Centros Asistenciales: Casapalca, San Mateo, Matucana, Chosica, Voto Bernales, Huaycán y otros.

El Hospital II Vitarte brinda atención las 24 horas del día y tiene una población adscrita de asegurados de 157,945, en el 2016. El grupo etareo con mayor porcentaje se concentra entre las edades correspondientes a los adultos y adultos mayores. Este hecho tiene relación con los cambios en los perfiles de morbilidad y mortalidad.

El Servicio de Oftalmología atiende gran cantidad de pacientes. En el año 2014 tuvo 25 933 atenciones mientras que en el 2018 se registraron 27,515 atenciones. (Fuente: Sistema Red Gestión Hospitalaria)

El proceso de atención del paciente que llega al hospital se inicia en admisión, luego de lo cual ya sea por teléfono o por módulo de atención se pide cita para Consulta externa de oftalmología cuya atención es de lunes a sábado en turnos mañana y tarde.

El Servicio de Oftalmología recibe atención un aproximado de 80 a 100 pacientes por día. En turno mañana generalmente hay dos a tres médicos y en turno tarde dos médicos en turnos de seis horas. Existe dos consultorios físicos uno en el segundo piso que se divide en dos ambientes funcionales de consultorios y otro en el tercer piso que se divide en un ambiente de optometría y de consulta externa.

El Hospital II Vitarte cuenta con los servicios de Medicina General y las especialidades de Medicina Interna, Neurología, Cardiología, Neumología, Radiología, Gastroenterología, Endocrinología, Dermatología, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Complementaria, Reumatología, Geriatria y Pediatría y en relación a las especialidades quirúrgicas, se brindan servicios de Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Traumatología, Anestesiología y Ginecología.

La misión de EsSalud (Seguro Social de Salud) es ser una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud.

(Essalud, 2019)

Actualmente la necesidad por mejorar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de los servicios brindados en las instituciones de salud, ha sido estudiado por diferentes autores, que coinciden en que: “Los servicios de salud pública son importantes debido a que, por una parte, contribuyen al monitoreo de la calidad que ofrecen las instituciones de salud, y por otro lado, coadyuvan al restablecimiento de la salud, dado que los usuarios satisfechos son más propensos a seguir las indicaciones médicas”.

(Godínez et al., 2014, p. 98)

Mcmahon, Barton, & Piot (1997) señalaron que *“La mayoría de usuarios a los servicios de salud tanto públicos como privados pone especial énfasis en los resultados obtenidos y observan las habilidades, destrezas, actitudes, valores y comunicación por parte del profesional encargado de su caso”* según Paz (2016) p.30

El determinar la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de atención del servicio de oftalmología será de gran importancia porque permitirá conocer las expectativas y percepciones que los pacientes tienen respecto al contacto con el personal asistencial, la capacidad de respuesta del personal asistencial y administrativo, la fiabilidad del diagnóstico y tratamiento del personal médico y todo lo relacionado a los recursos tangibles que el Hospital brinda para realizar un servicio de calidad.

Los instrumentos SERVQUAL y SERVQHOS fueron diseñados para aplicarse en los centros de salud, puesto que, brindan indicadores relevantes para conocer la satisfacción en relación a la calidad de la atención médica percibida por los pacientes, en este caso, se aplicaron los instrumentos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 Vs. 2018.

La importancia del presente estudio de investigación se da en la identificación de los aspectos que generan insatisfacción en la atención médica recibida según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de oftalmología, pudiendo ser una herramienta de gestión para el Jefe de servicio y el Jefe del Departamento de Cirugía y Jefe de Capacitación.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál será la relación entre satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – ESSALUD en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global en el año 2018?

1.3 Justificación Teórica

La presente investigación se justificó desde la institución sanitaria, debido a que busca determinar si existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de oftalmología y en base a los resultados que se obtuvieron en el Hospital II Vitarte-EsSalud donde se podrá implementar estrategias de mejoras para los diferentes aspectos que resultaron insatisfactorios según las respuestas de los pacientes, por otro lado, la institución médica podrá realizar campañas de capacitación para el personal asistencial que incluye a médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, personal administrativo, para el

empoderamiento de sus capacidades laborales e interpersonales en el servicio de oftalmología que brinda el Hospital II Vitarte EsSalud.

La justificación teórica del estudio permitió tener evidencias científicas de la satisfacción del usuario externo en el servicio de oftalmología donde se aplicaron los dos instrumentos (SERVQUAL y SERVQHOS) a los pacientes atendidos en el servicio por el personal médico asistencial, y estos instrumentos, y según la información revisada estos instrumentos han sido aplicados a nivel nacional e internacional para un mejor control de las dimensiones de gestión de la calidad en el servicio de salud.

1.4 Justificación práctica

Los resultados del estudio servirán de base para la línea de decisiones en las mejoras de los procesos de atención para los pacientes del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud, reconociendo que entre los periodos 2014 y 2018, han habido cambios en la gestión administrativa institucional, que requieran de la evaluación continua de la calidad y sus resultados servirán para monitorear la gestión de calidad del servicio en futuras gestiones a favor de la comunidad para que gocen de un servicio médico sanitario de calidad.

En estos cinco años de diferencia entre el 2014 y el 2018 la población adscrita asegurada ha aumentado en el Hospital II Essalud Vitarte siendo los pacientes atendidos en el 2014 en el Servicio de Oftalmología en 12,076 mientras que el año 2018 se atendieron 12,579 pacientes, siendo la infraestructura prácticamente la misma sin ampliación de local y en cuanto a los equipos oftalmológicos ,antes contábamos con un perímetro computarizado pero después dejo de funcionar generando esto que el número de referencias al Hospital Almenara se incremente para esta prueba de ayuda diagnostica conllevando al descontento de muchos pacientes.

Se observa una sobredemanda de pacientes asegurados en el Servicio de Oftalmología requiriendo más atenciones ya que en el año 2014 se registraron 25 933 atenciones mientras que el año 2018 se llevaron a cabo 27 515 atenciones, lo cual, indica que hay un aumento de la productividad que seguramente estaría afectando en algunos aspectos la calidad de la atención que se ve reflejado en la disminución de la satisfacción global en el año 2018 que es un quinquenio después del 2014.

Desde el 2014 hay más fiscalización para los centros asistenciales con la finalidad de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a colocarlo en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atiende o su condición de aseguramiento por que se creó la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) la cual empodera al ciudadano de a pie y ya es más libre de manifestar su disconformidad que se ve manifestado en el análisis del 2018 vs el análisis del 2014.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – ESSALUD en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global en el año 2018

1. 5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar los factores sociodemográficos de los pacientes del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud en el 2014 Vs. 2018.
2. Identificar los niveles de satisfacción de los pacientes del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud en el 2014 Vs. 2018; según sus

dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

3. Determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que recibe Consulta Externa del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud en el 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y calidad subjetiva.
4. Determinar la relación entre la satisfacción global y la calidad global de los pacientes que recibe Consulta Externa del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud en el año 2018.

Hipótesis general

H₀: Existe relación positiva entre la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018 y la satisfacción con Calidad Global 2018

Hipótesis específicas

H₀: Los factores sociodemográficos de los usuarios externos atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud entre el 2014 y 2018 son diferentes.

H₀: Los niveles de satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía son mayores en el 2018 que en el 2014.

H₀: La percepción de la calidad de atención del usuario que recibió consulta externa en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud en el 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y calidad subjetiva, es satisfactoria.

H0: Existe relación positiva entre la satisfacción global y la calidad global de los usuarios que reciben Consulta Externa del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud en el 2018.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

Desde la antigüedad, el hombre ha practicado el comercio, en diferentes culturas y en diferentes formas, siendo la negociación un eje importante para satisfacer las necesidades primarias como la alimentación, la vestimenta, la salud u otras; en cuya satisfacción depende la supervivencia; y las secundarias que no son vitales, pero que necesitan ser cubiertas para el bienestar de algunas personas, como pueden ser el transporte particular, un aparato móvil, aplicativos, etc. Ambas necesidades a lo largo del tiempo se han visto afectadas por el cambio climático, la interculturalidad, las diferentes filosofías de vida, y sobre todo por la tecnología, que hoy en día, es un eje importante para la elaboración y fabricación de diferentes productos masivos y servicios educacionales, médicos y ocupacionales.

Teniendo en cuenta la continua demanda por satisfacer las necesidades de los seres humanos, la palabra calidad y satisfacción, también han venido evolucionando en su definición y aplicación.

La evolución de los nuevos productos o servicios, garantizan al productor o vendedor, una ganancia, adinerada o no adinerada, en esta perspectiva el ofertante debía satisfacer la necesidad del consumidor y esta satisfacción

dependía de la calidad del producto o servicio, es decir a las expectativas del usuario y la percepción que el mismo obtuviese después de satisfacer su necesidad.

Según James Frederick Ferrier (2001) *“La calidad la podemos definir como la satisfacción plena de las necesidades del cliente o consumidor, mediante el diseño, la producción y la entrega de un producto o servicio que genere en ellos la satisfacción total”* y esto se relaciona en la actualidad con la calidad del servicio en los programas de salud que el gobierno peruano brinda a sus asegurados en EsSalud que tiene como misión *“Ser el área especializada en preservar la memoria histórica del Seguro Social de Salud, promoviendo una cultura de administración y gestión documental de los archivos, utilizando tecnologías de la información y contando con un potencial humano comprometido para proporcionar a nuestros usuarios una información clara y oportuna”*.

(EsSalud, 2019)

La evolución de la calidad y la satisfacción del usuario fue inicialmente, enfatizando en la fabricación y la inspección en costos, posteriormente se enfocaron en los procesos, teniendo como eje principal el control de todos los procesos productivos para la elaboración del producto o presentación del servicio que se ofertaba en el mercado para futuros clientes o consumidores potenciales, actualmente, el aseguramiento de la calidad involucra a todos los agentes que participan en la cadena de valor, para brindar un producto o servicio final al cliente, mostrando así, que todos son responsables del resultado, ya sea, satisfactorio o insatisfactorio el que sólo será evaluado por los pacientes que en el estudio acudieron al Hospital II Vitarte-EsSalud para ser atendidos en el servicio de oftalmología por diferentes dolencias o malestares relacionados al servicio.

2.2 Antecedentes de Investigación

A la fecha las instituciones de servicio de salud tanto públicas como particulares vienen realizando esfuerzos continuos en diferentes países, frente a esta realidad, el Perú no es ajeno a ello, y suma esfuerzos para mejorar la satisfacción de los pacientes con relación a la calidad de atención brindada que pueda ser medible por los usuarios.

Haremos mención de algunos estudios referidos como antecedentes internacionales y nacionales.

Antecedentes Nacionales:

Calderón (2018) en su tesis sobre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico, cuyo objetivo fue determinar la relación el nivel de satisfacción y la calidad de atención del servicio de laboratorio en el Hospital de la Solidaridad de Tacna, realizó una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, con una muestra de 227 pacientes, el estudio concluyó en que el nivel de satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones, sus resultados indicaron satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, los resultados evidenciaron la percepción de la calidad como muy buena 71.6%, donde la dimensión mejor calificada fue entorno con un 80.2%.

Bernedo (2017) en su tesis satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología, tuvo como objetivo determinar la satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en usuarios externos del Instituto

Nacional de Oftalmología, para ello, desarrolló un estudio cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal y una muestra de 113 usuarios, los resultados obtenidos fueron que el 80.5% estuvieron satisfechos con la programación y orden de llegada, el 79.6% satisfechos porque la atención médica les inspiraba confianza, el 68.1% satisfechos porque la atención fue rápida y el 32.7% insatisfechos por la atención recibida en farmacia, llegando a la conclusión que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos por la calidad de atención en la consulta ambulatoria.

Mamani (2017) en su tesis sobre el nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II – 1 MINSA – ILO, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II-1 MINSA-ILO, llevo a cabo una investigación observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, con una muestra de 317 pacientes, obteniendo como resultados: Fiabilidad (66.37%) insatisfecho, capacidad de respuesta (76.10%) insatisfecho, empatía (66.50%) insatisfecho, seguridad (60.17%) insatisfecho y aspectos tangibles (82.26%) insatisfecho, concluyendo que la satisfacción del paciente en consultorio externo está en el nivel insatisfecho con un 63.93% en las cinco dimensiones y se recomendó implementar el plan de mejora de la calidad en las atenciones médicas de las consultas externas.

Ramos (2015) en su tesis relacionada a la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camaná en Arequipa, tenía com objetivo identificar las expectativas del usuario de la consulta externa sobre la calidad de atención en el Hospital de Camaná, para lo cual, desarrolló un estudio no experimental, descriptivo de corte transversal, con una muestra de 341 pacientes, de los consultorios de los diferentes servicios del Hospital, la investigación llegó a la conclusión que la percepción del usuario de la consulta externa sobre la calidad de atención en el Hospital Camaná, tiene como

característica el ser subjetiva, selectiva y temporal, con una tendencia a lo desfavorable.

Aragón (2015) en su tesis sobre la calidad del cuidado del enfermero y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca, tenía como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado del enfermero y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital, para lo cual, realizó un estudio no experimental de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, con una muestra de 125 pacientes, obtuvo como resultados que el 40% de los pacientes presentan un nivel bajo de satisfacción, seguido del 53.3% con un nivel medio de satisfacción y finalmente el 6.7% que presenta un nivel de satisfacción alta; en cuanto a la calidad de cuidado enfermero a los pacientes del servicio de medicina, la investigación concluyó en que existe una correlación directa y significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, es decir, a mayor calidad del cuidado enfermero mayor satisfacción del paciente.

Ramírez (2015) en tu tesis sobre calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa, para lo cual, desarrollo una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con una muestra de 71 usuarios externos de consulta externa, obtuvieron como resultado una correlación significativa entre la dimensión de técnico-científica y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, consideró que existe relación significativa entre la dimensión de humana y la satisfacción del usuario en la consulta externa existiendo una relación significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario, finalmente indicó que existe relación significativa entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario,

aplicó, la correlación de Spearman que arrojó un resultado de 0,259; demostrando una débil relación entre variables.

Antecedentes Internacionales:

Paz (2018) en su artículo sobre percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como propósito conocer la visión del usuario de las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN-León, para lo cual, realizaron un estudio transversal cualicuantitativo, en los que participaron 43 personas, 12 en grupos focales y 31 con entrevistas estructuradas, los resultados del estudio señalaron que el nivel de satisfacción de los usuarios estuvo percibido desde la óptica de la calidad de atención, donde 26 pacientes (60,4%) dijeron sentirse muy satisfechos con la atención recibida, seguida de 11 usuarios (26%) que expresaron sentirse poco satisfechos y 6 pacientes (13,6%) expresaron sentirse totalmente satisfechos con la atención de calidad recibida, concluyendo que el grupo participante manifestó estar muy satisfecho con la atención recibida, a pesar, de las limitaciones de la organización y estructura.

Vázquez (2018) en su artículo satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica realizado en un hospital público de México, tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción percibida por los usuarios externos en relación a la prestación de servicios sanitarios en el primer nivel de atención médica, para lograr dicho objetivo, realizaron un estudio descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 395 pacientes atendidos en la Unidad Médica de Puebla en México, obteniendo como resultados que el 65% de los pacientes evaluados manifestaron la satisfacción de la consulta con el médico, el 74% satisfechos con la atención por el personal de enfermería, el 59% con el personal no sanitario y el 49% con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas

médicas y referencias, concluyendo en que la satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.

Numpaque & Rocha (2016) en su artículo Modelos SEVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios tuvieron como objetivo revisar los artículos más relevantes relacionados con los dos modelos, para lo cual, realizaron una investigación exploratoria de literatura de la base de datos Pubmed, SciencisDiret, SciELO, LILACS y Cochrane, obteniendo como resultados que la mayor parte de los estudios publicado en los últimos cinco años presentaron una evolución de mejora en la calidad de los servicios de hospitalización, atención de enfermería y hemodiálisis, llegando a la conclusión que el modelo SERVQHOS es el más utilizado en Colombia.

Saturno et al. (2016) en su artículo satisfacción y calidad percibida de afiliados al sistema de protección social en salud de México, tuvieron como objetivo de investigación describir el marco conceptual, metodología de implementación y análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de protección social en salud de México, utilizaron como evaluación el método lógico de los estudios 2013,2014,2015, incluyendo el instrumento utilizado, el muestreo y el diseño del estudio, el modelo conceptual, las características y los indicadores simples y compuestos, los resultados obtenidos indicaron que la calidad percibida y satisfacción presentan una correlación entre indicadores simples y compuestos asociados a la satisfacción mediante modelos multivariados, el estudio concluyó en que la medición de satisfacción y calidad percibida es un proceso complejo pero necesario para cumplir con la normativa y para identificar estrategias de mejora, su encuesta descrita presentó un diseño y análisis rigurosos enfocados en su utilidad para mejorar la calidad del servicio.

Godínez et al. (2014) en su artículo sobre el nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público de México, tuvo como objetivo principal medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital del

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México, para lo cual, realizaron un estudio transversal analítico a lo largo de dos meses, utilizando una muestra de 962 usuarios de consulta externa, obteniendo como resultados que el 44.3% de los pacientes manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos, el 29.8% satisfechos regularmente y el 25.9% muy insatisfecho o insatisfecho, las conclusiones fueron que cerca de la mitad de los usuarios estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la consulta; casi una tercera parte tuvieron mucha o demasiada confianza en la atención recibida y más de la mitad recomendarían al hospital; siendo el dominio mejor valorado el acto médico, seguido por la organización, y finalmente las instalaciones, también, se encontró que algunas de las variables más importantes que explican la satisfacción global de los usuarios fueron el tiempo dedicado al paciente por el médico, la facilidad para realizar trámites, la organización del hospital, los horarios de consulta adecuados, la atención de los problemas por parte del médico, las mediciones corporales que se llevan a cabo y la información sobre el padecimiento que proporciona el médico al paciente.

Rodríguez & Sanjuán (2013) en su artículo satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de la Palma en España, tuvieron como objetivo determinar el grado de satisfacción del paciente en el servicio de Hemodiálisis, para lo cual, realizaron un estudio descriptivo correlacional, cuantitativo y de corte transversal, con una muestra de 58 pacientes, los resultados obtenidos el índice neto de satisfacción fue de 86,36% concluyendo en que los cinco ítems más valorados fueron la confianza transmitida, la disposición del personal a prestarle ayuda, el trato personalizado, la amabilidad del personal y la información relacionada con la higiene y los menos valorados fueron la señalización para llegar al servicio, la capacitación del personal, la información médica, la tecnología de los equipos y el tiempo de espera para ser atendido por el médico.

2.3 Bases Teóricas

Satisfacción

“La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones”. Esta teoría es base fundamental para el análisis de los factores intervinientes en la satisfacción de los pacientes, y cuyo objetivo principal es determinar qué tan satisfechos pueden estar los pacientes según sus expectativas y percepciones, y sirve para profundizar aún más el origen de dichas percepciones con el fin de lograr un nivel de satisfacción óptimo con la calidad de atención de salud brindada. Sus dimensiones son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles (Morales, 2009, p.16)

Según Benítez et al. (2016) menciona que las encuestas de satisfacción en los pacientes hospitalizados son un elemento fundamental que propicia una realidad que es descrita por los enfermos atendidos, aportando información relevante y ofreciendo una medida de resultados en salud, al término hospitalario, ofreciendo indicadores de la calidad del servicio percibido por los pacientes o inclusive, se pueden ver reflejadas con la propia calidad de los servicios recibidos. (p. 1362)

Asimismo, Numpaque & Rocha (2016) señalan que el instrumento SERVQUAL ha sido formulado especialmente para el ámbito médico asistencial y administrativos en los centros de salud, puesto que, es un instrumento que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio. (p.717).

Según Mora (2011) La satisfacción es el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa.

(p.148)

Por otro lado, Matías, Valdés & Almeida (2007) mencionaron que el oftalmólogo es el médico que se especializa en el cuidado del ojo humano; evalúa exámenes, diagnostica y trata una gran variedad de desórdenes, siendo, expertos en todas las facetas del cuidado del ojo; prescriben espejuelos o lentes de contacto o cirugías y pueden especializarse en una enfermedad particular o porción del ojo, entre los cuales, pueden ser especialistas en glaucoma o en la córnea, etc.

(p. 43)

SERVQUAL

La encuesta de SERVQUAL fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios. Si bien fue creado para ser aplicado por empresas, este modelo se suele aplicar en el sector salud, para conocer las expectativas y las percepciones de los usuarios del servicio de salud.

(Numpaque & Rocha, 2016, p.716)

Se aplicó el instrumento SERVQUAL para la medición de la satisfacción de los pacientes en base a una encuesta que incluyó tres partes, a continuación, se explica brevemente en qué consistió cada una de ellas:

- La primera parte agrupó preguntas mixtas para obtener los datos generales del entrevistado, según los criterios de inclusión, en esta primera parte, se tomó en cuenta las variables socio-demográficas, la condición del paciente y

el tipo de seguro asistencial por el cual se atiende y finalizando se solicitó que indicara la especialidad en la que fue atendido para corroborar que fue un paciente del servicio de oftalmología.

- La segunda parte se integró con veintidós preguntas cerradas y se midieron según las expectativas de cada entrevistado, se utilizó para la valoración de la encuesta la medición de la escala de Lickert considerando la escala del 1 al 7, como menor calificación a y como mayor calificación 7.
- La tercera parte incluyó veintidós preguntas cerradas que buscaban las percepciones de cada entrevistado, la valoración, fue igual que la parte anterior.

Calidad

Según Asefa (2019) señala que el servicio de oftalmología es una especialidad de la medicina que se ocupa del estudio de los ojos, tanto desde el punto de vista anatómico, como del fisiológico o patológico, que diagnosticará enfermedades relacionadas a los ojos y tratamientos para la cura de sus enfermedades.

(p.119)

Asimismo, Lora et al. (2016) menciona que la calidad de atención brindada al paciente, en los servicios hospitalarios, se conciben como el tipo de atención que espera maximizar una medida integradora de bienestar del paciente después de considerar el saldo de las ganancias y las pérdidas esperadas asociadas con el proceso de atención en todas sus fases.

(p.33)

Por otro lado, Revilla et al. (2016) menciona que la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente.

(p.314)

Concatenando las dimensiones de un sistema de calidad, se puede decir, que es un sistema vivo, debido a que, se toman en cuenta las necesidades que se deben satisfacer al paciente, y éstas pueden cambiar con el tiempo, lo que implica una revisión periódica y una adaptación a las nuevas tendencias con introducción de innovaciones cuando sea preciso.

(Rodríguez & Sanjuán, 2013, p.76)

Rodríguez & Sanjuán (2013) señalaron que el instrumento SERVQHOS ha sido diseñado especialmente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, con el fin, de mostrar la calidad en sus tres dimensiones: calidad objetiva, calidad subjetiva y calidad global.

(p.77)

Finalmente, Deming menciona que *“La mejora de la gestión de la calidad se consigue aplicando un control estadístico en todos los procesos”*, Ishikawa, señala que el control de la calidad refiere al “desarrollar, manufacturar y mantener un producto o servicio de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor, según Morales (2001).

(p.98)

SERVQHOS

El instrumento SERVQHOS abarca elementos básicos de la evaluación de calidad y la calidad de la atención sanitaria. Es pertinente mencionar que este cuestionario ha sido utilizado en varias investigaciones luego de su validación. Este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud respectivamente.

(Numpaque & Rocha, 2016, p.716).

Para la aplicación del instrumento SERVQHOS para la medición de la calidad de atención fue con una encuesta que incluyeron tres partes, a continuación, se detalla brevemente el contenido de la encuesta que se utilizó:

- El cuestionario principal mostró diecinueve preguntas, que fueron divididas en dos Grupos: 1 y 2, donde, en la primer grupo se consideró las preguntas para medir la calidad de manera objetiva y la segunda para medir la calidad de manera subjetiva. Agrupándolas en dos bloques: 10 preguntas para valorar la calidad subjetiva (referente a la cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional) y 9 preguntas para valorar la calidad objetiva (referentes a aspectos más tangibles, tales como, el estado de las habitaciones, la fiabilidad de los horarios, entre otros relacionados).
- El paciente completa cada una de sus respuestas, de manera voluntaria, donde pudo mostrar la valoración que le dio a la calidad asistencial, en una escala de Likert, que va de 1 (mucho peor de lo que esperaba) a 5 (mucho mejor de lo que esperaba).
- La puntuación SERVQHOS o satisfacción global, se calcula, según, la media aritmética de cada uno de los bloques de preguntas, y, a su vez, con la media de los dos bloques de manera general. De esta forma se estima la diferencia entre expectativas y percepciones.

Grupo N° 1 Calidad subjetiva

1. Interés por solucionar problemas
2. Interés por cumplir promesas
3. Rapidez de respuesta
4. Disposición para la ayuda
5. Confianza y seguridad
6. Amabilidad del personal
7. Preparación del personal
8. Trato personalizado
9. Comprensión de necesidades

10. Interés del médico

Grupo N° 2: Calidad objetiva

1. Tecnología biomédica
2. Aspecto del personal
3. Señalización intrahospitalaria
4. Puntualidad de las consultas
5. Comodidad de las habitaciones
6. Información dada por el médico
7. Tiempo de espera
8. Señalización extra-hospitalaria
9. Información a familiares

- La segunda parte del instrumento mostró preguntas que indicaban el nivel de satisfacción global, luego se consideraron ocho preguntas relacionadas con la percepción que tuvo el usuario con la atención y en la última página posterior del instrumento, se preguntaron por las variables sociodemográficas y finalmente el instrumento termina con un espacio en blanco para las sugerencias y recomendaciones que el paciente quiera dar a conocer.
- El instrumento SERVQHOS demostró la capacidad para discriminar la satisfacción e insatisfacción de los pacientes, basándose en diferentes criterios, considerado en la actualidad como buenas prácticas, entre ellos, reconocer el nombre de su médico y de los enfermeros, considerar el tiempo de atención médica al criterio del paciente, responder afirmativa o negativamente a la pregunta, si recomendaría el hospital a otras personas. Del mismo modo, las puntuaciones SERVQHOS han demostrado suficiente interrelación con una medida global de la satisfacción del paciente. Una ventaja adicional de este tipo de instrumentos es que permite identificar oportunidades de mejora y, por tanto, capacita para la toma de decisiones a la

Dirección del centro de asistencias y al staff de directivos de la administración y gerencia.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional; de diseño analítico comparativo, con un enfoque cuantitativo y de corte transversal histórico en el 2014 y en el 2018.

3.2 Unidad de Análisis

El paciente mayor de 18 años atendido en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud en el año 2014 y 2018.

3.3 Población de Estudio

Según Pineda et al. (1994) *“La población de estudio para una investigación viene a ser el conjunto de personas u objetos con similares características o rasgos de los que se desea conocer algo en una investigación”*.

(p.108)

En la presente investigación se considera como población investigada de todos los pacientes mayores de 18 años atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud en el año 2014 y 2018.

3.4 Tamaño de Muestra

Según Fisher citado por Pineda et al (1994) señala que el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios siendo el primero los recursos disponibles y el segundo los requerimientos que tenga el análisis de la investigación.

(p. 112)

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, se utilizó la fórmula estadística para determinar n tomando en cuenta que el estudio se trata de una muestra finita donde se conoce la población (N) de un mes, considerando un nivel de confianza (Z) del 95% y margen de error (d) del 5%.

Siendo el universo de estudio el promedio mensual de pacientes atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud del año 2014 y 2018.

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

$$Z = 95\% = 1,96$$

$$P = 45\%$$

$$N = 2600 \text{ (en 1 mes)}$$

$$D = 5\%$$

$$n = \text{tamaño de muestra} = 332$$

Según el cálculo de la muestra se consideró 332 pacientes atendidos en el servicio de oftalmología en el 2018 y para el año 2014 se consideró una muestra similar de 346 pacientes atendidos en el servicio de oftalmología.

3.5 Selección de Muestra

En una investigación científica el muestreo es el método utilizado para la selección de los componentes de la muestra del total de la población”. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población con características semejantes que representan lo que sucede en toda esa población.

(López, 2004, p.19)

La selección de la muestra fue mediante muestreo aleatorio simple en el servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud, tanto para el año 2014, como para el año 2018.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acudieron al Hospital II de Vitarte EsSalud, asegurados, que fueron atendidos en el servicio de oftalmología.
- Pacientes asegurados a EsSalud igual o mayor a 18 años de edad.
- Pacientes asegurados nuevos o continuadores que fueron atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte.
- Pacientes que no presentaron alteraciones de la conciencia y capaces de comunicarse con claridad.
- Participación voluntaria de los pacientes, en el estudio, luego de que se les explicó verbalmente, y estuvieron de acuerdo en firmar el consentimiento informado impreso, que les informó en forma detallada y didáctica las características del estudio y su objetivo.

Criterios de exclusión:

- Pacientes asegurados menores de 18 años de edad

- Pacientes con trastornos mentales o deficiencias en su comunicación.
- Acompañantes de asegurados o visitantes externo no asegurados.

3.6 Técnica de recolección de datos

Según Casas, Repullo & Donado (2013) la técnica de encuesta ha sido utilizada en el ámbito sanitario por ser una herramienta con un procedimiento explicativo, ordenado y validado; cuyo resultado, permite la identificación y determinación de indicadores que pueden ser utilizados para medir la gestión sanitaria en relación con la calidad de atención brindada a los pacientes, ya que, mide la percepción del usuario externo que ha recibido una atención médica asistencial en los servicios sanitarios del centro de salud.

(p. 592)

Para el desarrollo de la investigación se usó como técnica de recolección de datos la encuesta y los instrumentos calificados y validados fueron SERVQUAL para medir la satisfacción de los pacientes en base a sus expectativas versus sus percepciones, mientras que, para la medición de la calidad de atención se utilizó el instrumento validado SERVQHOS.

La toma de las encuestas a los pacientes del servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud fue realizada con un personal de apoyo previamente capacitado y autorizado, bajo supervisión, explicando de manera comprensible a los entrevistados, el objetivo de la investigación y la importancia de la firma del consentimiento informado, que avaló su participación voluntaria en la presente investigación.

Se recolectaron 332 encuestas de SERVQUAL y SERVQHOS tomadas a los pacientes mayores de 18 años en el año 2018, quienes firmaron el consentimiento informado, de manera voluntaria, respetando la confidencialidad de sus datos.

Se recolectaron 346 encuestas de SERVQUAL y SERVQHOS tomadas a los pacientes mayores de 18 años en el año 2014, quienes firmaron el consentimiento informado, de manera voluntaria, respetando la confidencialidad de sus datos.

Después de tomar todas las encuestas, se verificaron que hayan sido llenadas correctamente, para evitar cualquier inconveniente en el traspaso de información a la hoja de cálculo, posteriormente se elaboró una data correspondiente a cada instrumento separados en cada hoja por cada año (2014 y 2018). Una vez, recopilada la información y organizada en la base de datos, se procedió con la tabulación de los datos en el software estadístico SPSS versión 21, donde se aplicaron pruebas de confiabilidad, normalidad, frecuencias y correlación, las cuales pueden ser visualizadas en los Anexos.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

El proceso de clasificación de datos, se realizó de manera ordenada, para los dos instrumentos (SERVQUAL o SERVQHOS) y el procesamiento de sus datos se realizaron en hojas de cálculo de Excel, que posteriormente fueron importadas en el programa SPSS versión 21, para la aplicación de las pruebas estadísticas a las respuestas de los entrevistados, respetando la autenticidad de las encuestas.

El proceso de registro se realizó conforme se aplicaban las encuestas, se utilizó un archivo digital para cada uno de los instrumentos, juntamente, con el archivo físico de las encuestas impresas en hojas bond, se utilizó el programa de Microsoft Excel de Windows 10, para la tabulación de los resultados, considerando, como datos cuantitativos, las respuestas de las percepciones versus las expectativas, llenadas por los entrevistados.

Se consideró un backup de seguridad para evitar la pérdida de los datos, en versión digitalizada.

Se realizaron las pruebas estadísticas del chi-cuadrado, el coeficiente de Pearson y la prueba alfa de Cronbach.

Según Medwave (2011) *“El estadístico ji-cuadrado (o chi cuadrado), que tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias”*. Nos sirve para comparar la probabilidad de ocurrencia de la hipótesis nula esperada frente a la hipótesis alternativa.

Este coeficiente de Pearson nos servirá para medir el nivel de correlación entre las variables del presente estudio pudiendo ser significativa o quizás escasa dependiendo del resultado que arroje el coeficiente que varía entre -1, 0 y +1, donde +1 se interpreta como correlación lineal positiva, 0 como correlación no existente y -1 correlación totalmente negativa.

Alfa de Cronbach es técnica de confiabilidad que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar (Kerlinger y Lee, 2002).

Todas las pruebas estadísticas descritas en los párrafos anteriores servirán para cotejar la significancia de la hipótesis nula, la correlación entre las variables y la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación.

4.2. Pruebas de hipótesis

Hipótesis general

H₀: Existe relación positiva entre la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018 y la satisfacción con Calidad Global 2018

Hipótesis específicas

H₀: Los factores sociodemográficos de los usuarios externos atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud entre el 2014 y 2018 son diferentes.

H₀: Los niveles de satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía son mayores en el 2018 que en el 2014.

H₀: La percepción de la calidad de atención del usuario que recibió consulta externa en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud en el 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y calidad subjetiva, es satisfactoria.

H₀: Existe relación positiva entre la satisfacción global y la calidad global de los usuarios que reciben Consulta Externa del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud en el 2018.

4.3. Presentación de resultados

Resultado en la Figura 1 la variabilidad del grupo etario siendo en el 2014 el grupo más significativo el de los pacientes mayor a las 70 años de edad, frente al grupo de 40 a 50 años de edad, en el año 2018, donde se muestra una reducción de pacientes mayores a los 50 años en comparación con el año 2014. Por otro lado, se mantiene la significancia de atenciones a pacientes del género femenino, para ambos años, y con respecto a los pacientes continuadores el porcentaje de asegurados ha disminuido, incrementando la atención a pacientes nuevos que acuden al servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2018. (Véase Cuadro 1)

Por otro lado, se analizó los resultados de la satisfacción de los pacientes atendidos en el año 2014 versus el año 2018, mostrando en el Cuadro 2 que hubo un gran porcentaje de satisfacción en el año 2014, siendo, todo lo contrario en el año 2018, donde la insatisfacción se incrementó notoriamente.

Cuadro 1

SERVQUAL Grupo etario 2014 Vs. 2018

2014	Vs.		2018	Vs.	
Grupo etario		%	Grupo etario		%
<20	5	1%	<20	5	2%
20 – 30	25	7%	20 – 30	28	8%
30 – 40	49	14%	30 – 40	50	15%
40 – 50	66	19%	40 – 50	79	24%
50 – 60	64	19%	50 – 60	56	17%
60 – 70	51	15%	60 - 70	57	17%
>70	80	24%	<70	57	17%

Fuente. Elaboración propia

Nota: Los resultados obtenidos muestran la variabilidad de los grupos etarios en la prueba SERVQUAL según los intervalos de edad del modelo de INEI representados en intervalos de 10 años y en porcentajes.

Cuadro 2

SERVQUAL características sociodemográficas de todos los participantes

Características	Frecuencia (Porcentaje)/ Media -DE
Sexo	
Masculino	305 (45.0%)
Femenino	372 (54.9%)
Edad	58.8 ± 17.1 años
Nivel de estudio	
Analfabeto	3 (0.44%)
Primaria	107 (15.8%)
Secundaria	269 (39.7%)
Superior Técnico	180 (26.5%)
Superior Universitario	118 (17.4%)
Tipo de Usuario	
Nuevo	128 (19.6%)
Continuador	525 (80.4%)
Año que se realizó la encuesta	
Año 2014	346 (51.0%)
Año 2018	332 (48.9%)

Fuente. Elaboración propia

*Cuadro 3***Pruebas Xi cuadrado para la comparación de las características demográficas de *SERVQUAL* año 2014 y 2018**

Características		Año 2014 Vs.	Año 2018	Total
Sexo	Masculino	160	145	305
	Femenino	186	187	373
Total		346	332	678
Prueba Pearson Chi ²		p =	0.0480	

Fuente. Elaboración propia

Con un $p=0.048$, se puede decir que no hay diferencia en cuanto a la proporción de sexo en ambos años

*Cuadro 4***Niveles de estudio en los pacientes comparados en *SERVQUAL* año 2014 y 2018**

Nivel de estudio		Año 2014 Vs.	Año 2018	Total
Analfabeto		2	1	3
Primaria		50	57	107
Secundaria		153	116	269
Superior técnico		83	97	180
Superior universitario		58	61	119
Total		346	332	678
Prueba Pearson Chi ²		p =	0.0144	

Fuente. Elaboración propia

Con un $p=0.0144$, se puede decir que no hay diferencia en cuanto a la proporción de los niveles de estudio en ambos años

Cuadro 5

Comparación del tipo de usuario SERVQUAL 2014 y 2018

Tipo de usuario	Año 2014	Vs.	Año 2018	Total
Nuevo	53		75	128
Continuador	293		257	550
Total	346		332	678
Prueba Pearson Chi ²	p =		0.050	

Fuente. Elaboración propia

Con un $p=0.050$, se puede decir que no hay diferencia en cuanto a la proporción del tipo de usuario en ambos años

Cuadro 6

Satisfacción según las dimensiones de SERVQUAL 2014 y 2018

Dimensiones	2014	2018
	Personas satisfechas en la dimensión:	Personas satisfechas en la dimensión:
Fiabilidad	141 (40.7%)	105 (31.6%)
Capacidad de respuesta	222 (65.1%)	82 (24.7%)
Seguridad	248 (71.6%)	123 (37.0%)
Empatía	218 (63.0%)	123 (37.0%)
Aspectos tangibles	209 (60.4%)	115 (34.6%)

Fuente. Elaboración propia

La proporción de usuarios encuestados que estuvieron satisfechos en la dimensión *fiabilidad* disminuyó en un 9.1% desde el 2014 ($40.7 - 31.6 = 9.1$)

La proporción de usuarios encuestados que estuvieron satisfechos en la dimensión *capacidad de respuesta* disminuyó en un 40.4% desde el 2014 ($24.7 - 65.1 = 40.4$)

La proporción de usuarios encuestados que estuvieron satisfechos en la dimensión *seguridad* disminuyó en un 34.6% desde el 2014 ($71.6 - 37 = 34.6$)

La proporción de usuarios encuestados que estuvieron satisfechos en la dimensión *empatía* disminuyó en un 26% desde el 2014 (63 - 77 = 26)

La proporción de usuarios encuestados que estuvieron satisfechos en la dimensión *aspectos tangibles* disminuyó en un 25.8% desde el 2014 (60.4 – 34.6 = 25.8)

Cuadro 7

Niveles de satisfacción según cada dimensión entre 2014 y 2018

Dimensión Fiabilidad	Año 2014	Vs.	Año 2018	Total
Insatisfacción	205		227	432
Satisfacción	141		105	246
Total	346		332	678
Prueba Pearson Chi ²	p =		0.014	

Fuente. Elaboración propia

Dimensión Seguridad	Año 2014	Vs.	Año 2018	Total
Insatisfacción	98		209	307
Satisfacción	248		123	371
Total	346		332	678
Prueba Pearson Chi ²	p =		0.000	

Fuente. Elaboración propia

Dimensión Aspectos tangibles	Año 2014	Vs.	Año 2018	Total
Insatisfacción	137		217	354
Satisfacción	209		115	324
Total	346		332	678
Prueba Pearson Chi ²	p =		0.000	

Fuente. Elaboración propia

Dimensión Capacidad de respuesta	Año 2014	Vs. Año 2018	Total
Insatisfacción	124	250	374
Satisfacción	222	82	304
Total	346	332	678
Prueba Pearson Chi ²	p =	0.000	

Fuente. Elaboración propia

Dimensión Empatía	Año 2014	Vs. Año 2018	Total
Insatisfacción	128	209	337
Satisfacción	218	123	341
Total	346	332	678
Prueba Pearson Chi ²	p =	0.000	

Fuente. Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran el contraste entre el año 2014 y 2018, siendo, mucho mayor la satisfacción en porcentaje en el año 2014 frente a la insatisfacción del año 2018, que los pacientes mostraron en las encuestas. Fuente: Elaboración propia.

Resultado de las pruebas utilizadas: Xi cuadrado

Dimensión Fiabilidad según Año (2014-2018) p= 0.014

Dimensión Seguridad según Año (2014-2018) p= 0.00

Dimensión Aspectos tangibles según Año (2014-2018) p= 0.00

Dimensión Capacidad Respuesta según Año (2014-2018) p= 0.00

Dimensión Empatía según Año (2014-2018) p= 0.00

Si existe una diferencia significativa en todas las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en el servicio de oftalmología entre el año 2014 y el año 2018. El año 2014 la proporción de pacientes satisfechos fue mayor.

La satisfacción resultante en el año 2014 muestra la relevancia de las percepciones en cuanto a las expectativas, principalmente en la dimensión a seguridad y empatía, mostrando un alto porcentaje de satisfacción en cuanto al interés que tiene el médico por solucionar el problema del paciente, seguido, por la confianza que el médico le brinda al paciente y también con la atención que le brinda el médico al realizar un examen médico físico completo y minucioso, estas tres dimensiones, mostraron un alto porcentaje de satisfacción del paciente en cuanto a la calidad de atención en salud, en el servicio de oftalmología, en el Hospital II Vitarte; sin embargo, el porcentaje de insatisfacción se mostró, según la valoración de los pacientes, en la dimensión de fiabilidad, principalmente en la atención en modulo que no se realizaba con rapidez, seguido de la insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, en el módulo de atención y en la atención al paciente al momento de realizarse exámenes radiológicos, que el paciente necesitaba tener con rapidez.

En cuanto al año 2018 se pudo analizar en base a los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas de satisfacción, que, el nivel de insatisfacción fue muy alta en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, que en este caso, coincide con la valoración que le dieron los pacientes en el año 2014, mostrando, un incremento de insatisfacción por la falta de rapidez en la atención recibida en modulo , y esto, puede comprenderse por la falta de capacitación del personal o por las fallas en el sistema que pueden retrasar las operaciones para la actualización o ingreso de datos, sumando, que el personal de módulo pudieran atender al paciente de manera lenta o con poco interés para agilizar la transacción o solicitud en el módulo de atención al asegurado.

También se pudo observar que el nivel de satisfacción en relación a la seguridad y empatía del año 2014, disminuyó en un 40% aproximadamente, y esto, puede ser ocasionado, por la falta de seguridad y confianza, que le brinda el médico al momento de atender a su paciente, pudiendo mostrar desinterés para resolver todas

las dudas de los pacientes que acudieron al Hospital II Vitarte para ser atendidos en el servicio de oftalmología.

En cuanto a los resultados del año 2018, podemos precisar que la satisfacción de los pacientes se mostró respecto al cumplimiento de los horarios establecidos para la atención médica en el servicio de oftalmología, así como, en la programación de las citas y horario de llegada, que según la valoración del paciente, causan en él satisfacción cuando el médico respeta la programación y cumple con los horarios; asimismo, sucede con el equipamiento del consultorio del servicio de oftalmología, que de acuerdo, a los resultados, mostraron en los pacientes atendidos satisfacción por los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención médica que el paciente necesitaba al acudir al Hospital Vitarte II.

Según los resultados, la fiabilidad y la capacidad de respuesta del personal médico y asistencial no han mostrado mejoras, que causen satisfacción a los pacientes, sino, todo lo contrario, han incrementado el nivel de insatisfacción de una manera muy notoria, por lo que, la propuesta o calidad de atención brindada, a la fecha, no ha tenido buenos resultados y ese problema afecta la calidad de atención en el servicio de oftalmología, que a pesar, de haber pasado cuatro años después de la aplicación del año 2014, no ha mostrado disminución de la insatisfacción sino incremento de insatisfacción de los pacientes, pudiendo ser un problema que cause mayores reclamos verbales y oficiales, si no se mejora la disponibilidad de las citas, la atención en caja y la atención al paciente al momento que éste acuda a realizarse exámenes de laboratorio.

En cuanto a las dimensiones del instrumento se hizo un comparativo de resultados en porcentajes tanto del año 2014 como del año 2018, donde se pudo evidenciar en el año 2014, el nivel de satisfacción que causó la empatía del personal médico y asistencial al momento de brindarle atención al paciente en el servicio de oftalmología, fue el más alto, seguido por el nivel de seguridad y aspectos tangibles para la atención del paciente en el servicio de oftalmología. Similar resultado en cuanto al nivel de satisfacción se mostró en el año 2018, pero con menor porcentaje

en cuanto a la empatía demostrada por el personal médico y asistencial, al momento de brindarle atención de salud a sus pacientes y se observó también que el nivel de insatisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta por parte de los médicos, personal administrativo, asistencial y de servicio, generó mayor insatisfacción que en el año 2014.

De los resultados obtenidos utilizando los instrumentos de *Calidad objetiva y Calidad subjetiva*, según SERVQHOS, estos se detallan en los Cuadros 8 y 9, en los cuales se determinó que la Media global fue de 3.65 con una D.E. 0.58

En cuanto a la calidad objetiva estas se puntúan mayoritariamente en la escala de lickert “como lo esperaba”. No obstante la información dada por el médico es la mejor desde la percepción del usuario del año 2018.

Cuadro 8

Calidad objetiva percibida en el 2018 según SERVQHOS

Calidad Objetiva	Escala de Likert					Media (DE)
	Mucho peor (%)	Peor (%)	Como lo esperaba (%)	Mejor (%)	Mucho mejor (%)	
Tecnología biomédica	0.9	5.1	41.6	37.3	15.1	3.61(0.836)
Aspecto del personal	2.4	3.6	41.6	37.3	15.1	3.59(0.873)
Señalización intrahospitalaria	1.5	4.5	39.5	39.5	15.1	3.62(0.848)
Puntualidad de las consultas	1.8	5.4	36.1	37.3	19.3	3.67(0.909)
Comodidad de las habitaciones	2.1	6.9	40.7	34.9	15.4	3.55(0.907)
Información dada por el médico	0.6	2.4	39.2	41.3	16.6	3.71(0.790)
Tiempo de espera	1.2	3.6	35.5	37.7	22.0	3.76(0.878)
Señalización extra hospitalaria	3.0	4.8	38.3	36.7	17.2	3.60(0.929)
Información a familiares	1.8	4.8	32.2	38.9	22.3	3.75(0.917)

Fuente. Elaboración propia

Los resultados de la percepción de la calidad subjetiva mostrados en el Cuadro 9, la mayoría tiene en la escala de Como lo esperaba, destacándose levemente mejor en comprensión de sus necesidades, y si agrupamos estos resultados la suma de mejor y mucho mejor, resulta alentadora, puesto es de mayor frecuencia frente a la insatisfacción.

Cuadro 9

Calidad subjetiva percibida en el 2018 según SERVQHOS

Calidad Subjetiva	Escala de Likert					Media (DE)
	Mucho peor (%)	Peor (%)	Como lo esperaba (%)	Mejor (%)	Mucho mejor (%)	
Interés por solucionar problemas	1.8	5.7	40.1	36.7	15.7	3.59(0.884)
Interés por cumplir promesas	0.6	5.1	38.9	40.7	14.8	3.64(0.816)
Rapidez de respuesta	1.5	7.8	36.7	41.0	13.0	3.56(0.869)
Disposición para la ayuda	1.5	5.1	41.0	36.4	16.0	3.60(0.868)
Confianza y seguridad	1.2	6.0	40.1	37.7	15.1	3.59(0.859)
Amabilidad del personal	1.2	5.4	43.7	28.0	21.7	3.64(0.921)
Preparación del personal	2.7	6.0	38.6	38.0	14.8	3.56(0.909)
Trato personalizado	3.0	3.6	37.7	39.5	16.3	3.62(0.903)
Comprensión de necesidades	0.9	5.4	34.3	41.0	18.4	3.70(0.860)
Interés de personal médico	0.6	4.8	42.5	34.0	18.1	3.64(0.852)

Fuente. Elaboración propia

Completando los resultados referentes al instrumento de SERVQHOS para determinar la Calidad Global, percibida por el usuario externo en el año 2018, utilizamos las preguntas detonadoras sobre su nivel de satisfacción, las respuestas

sobre la recomendación de este centro de atención, el tiempo de ingreso, y las atenciones respetando las normas administrativas y la ética de los profesionales sanitarios. Estos resultados se encuentran detallados en el Cuadro 10 Satisfacción Global y Cuadro 11 Correlación entre Calidad objetiva y subjetiva.

Cuadro 10

Frecuencias en porcentajes de satisfacción global SERVQHOS

Satisfacción global	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
	7,5%	63,6%	28%	0,9%
Recomendaría este hospital a otras personas	Sin dudarlo	Tengo dudas	Nunca	
	50,6%	49,1%	0,3%	
A su juicio, ha ingresado en el hospital	Menos de lo necesario	El tiempo necesario	Más de lo necesario	
	16%	81%	3%	
		Sí	No	
¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir permiso?		2,7%	97,3%	
¿Conoce el nombre del médico que lo atendía habitualmente?		82,5%	17,5%	
¿Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía habitualmente?		24,1%	75,9%	
¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que pasaba?		70,2%	29,8%	

Fuente: Elaboración propia

Mayoritariamente los usuarios se encuentran satisfechos, y recomendaría este hospital a otras personas. Han ingresado al hospital el tiempo necesario en su mayoría, y respecto a las consideraciones éticas en el trato de sus profesionales y personal sanitario, manifiestan que les hacen pruebas con su permiso, conocen el nombre de su médico y reciben suficiente información sobre su estado de salud.

*Cuadro 11***Correlación entre Calidad objetiva y subjetiva 2018 según SERVQHOS**

		Calidad subjetiva	
Rho de Spearman	Calidad objetiva	Coefficiente de correlación	0,705**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	332

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

Fuente. Elaboración propia

Según el nivel de significancia obtenido en la prueba Rho de Spearman (0,000) que es menor a (0,05) se puede señalar que existe correlación entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva y según el coeficiente de correlación (0,705) se puede mencionar que la correlación entre ambas es moderada según las percepciones de los pacientes atendidos en el servicio de oftalmología en el año 2018 según la aplicación del SERVQHOS.

*Cuadro 12***Satisfacción global según escala de SERVQUAL en el año 2018**

Número de personas satisfechas	n (%)
No Satisfecho	263 (79.22%)
Satisfecho	69 (20.78%)

Fuente. Elaboración propia

En el año 2018 la proporción de personas que estuvieron satisfechas con la atención de consulta externa del servicio de oftalmología sólo representó un 20.78%, lo que demuestra una insatisfacción significativa por la prestación del servicio médico en oftalmología.

Pruebas de hipótesis:

Para determinar la prueba de hipótesis se realizó el análisis comparativo de los resultados obtenidos en el año 2014 y 2018, los cuales se detallan en los cuadros 13, 14 y 15 para determinar la correlación entre *SERVQUAL* y *SERVQHOS*

Cuadro 13

Puntaje promedio según escala de *SERVQUAL* en el año 2018

	Media	Desviación Estándar	Valor Mínimo	Valor Máximo
Puntaje de <i>SERVQUAL</i> (Percepción-Expectativa)	-0.78	1.01	-4.13	1.81

Fuente. Elaboración propia

El puntaje promedio de satisfacción según el puntaje *SERVQUAL* de las personas encuestadas durante el año 2018 es de -0.78 ± 1.01

Cuadro 14

Puntaje promedio según escala de *SERVQUAL* en el año 2018

	Media	Desviación Estándar	Valor Mínimo	Valor Máximo
Puntaje de <i>SERVQHOS</i>	3.65	0.58	1.36	5.00

Fuente. Elaboración propia

El puntaje promedio de la calidad global según escala de *SERVQHOS* en el año 2018 de las personas encuestadas es de -3.65 ± 0.58

Cuadro 15

Correlación de Pearson SERVQUAL y SERVQHOS en el año 2018

Coeficiente de correlación	calidad de SERVQHOS	
satisfacción de SERVQUAL	$r = 0.132$	$p = 0.132$

Fuente. Elaboración propia

Se observa una correlación positiva débil entre el puntaje de satisfacción de SERVQUAL y el puntaje de calidad de SERVQHOS. Esta correlación es estadísticamente significativa ($p=0.01$)

Prueba de hipótesis:

Si existe una asociación positiva débil entre el puntaje de SERVQUAL y el puntaje de calidad de SERVQHOS.

Una correlación positiva significativa con una relación directamente proporcional, es decir, que en el análisis estadístico se ha encontrado que mientras más puntaje exista en el cuestionario de satisfacción de SERVQUAL existe también más puntaje en el puntaje de calidad de SERVQHOS.

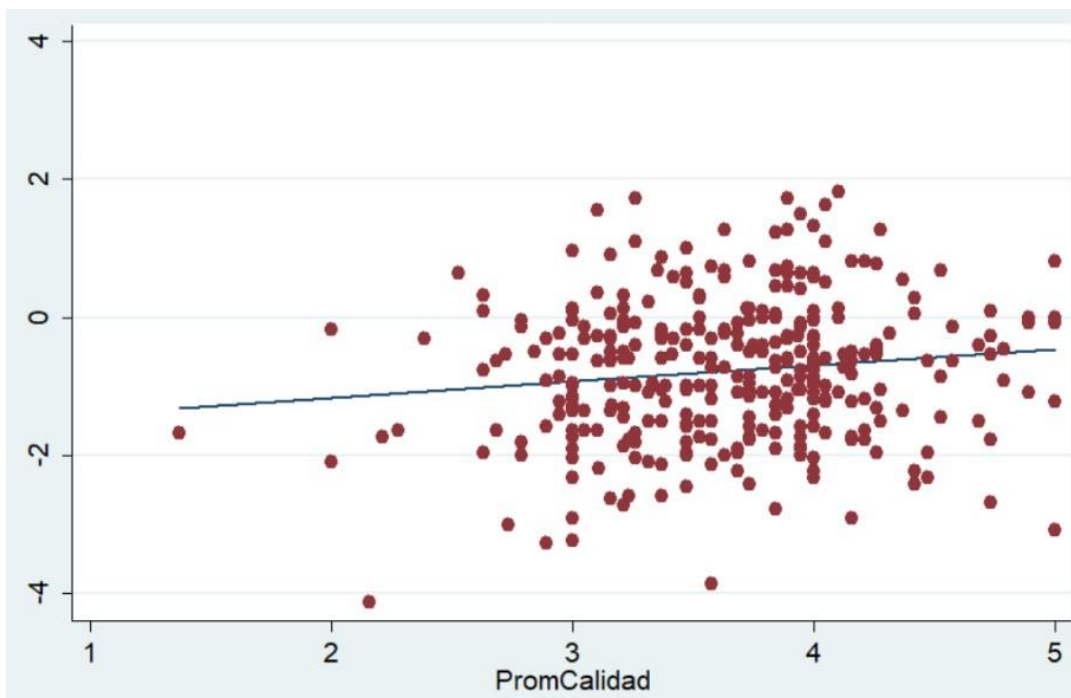


Figura 1. Correlación entre el puntaje de satisfacción de SERVQUAL y el puntaje de calidad de SERVQHOS. Elaboración propia en Software estadístico SPSS versión 21.

En la figura 1 se observa la dispersión para observar correlación entre la calidad global según escala de SERVQHOS en el año 2018 y la satisfacción global del 2018.

4.4. Discusión

Después de analizar y presentar los resultados comparativos para determinar la relación de la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 Vs. 2018.

Según las conclusiones de Ramos (2015) donde señala que la percepción del paciente sobre la calidad de atención tiene como características el ser subjetiva y temporal, similar situación, se observa en los resultados obtenidos del estudio en el año 2014, donde se muestra que el nivel de satisfacción también fue subjetiva, ya que, valoraron la seguridad que les mostraba el personal médico y la empatía del personal asistencial, sin embargo, en el año 2018, la insatisfacción predominó siendo poco favorable con tendencia a lo desfavorable, y coincide con las conclusiones de Ramos, que también señala que en la mayoría de los pacientes investigados los resultados se encuentran en niveles de proceso, mientras que, los pacientes entrevistados en el estudio son continuadores del servicio de oftalmología.

Los resultados obtenidos por Bernedo (2017) presentan similitud en relación al año 2014 con respecto a la satisfacción de los pacientes, principalmente, en las dimensiones de fiabilidad, atención del médico y atención recibida por personal asistencial, sin embargo, en comparación con el año 2018 la insatisfacción es más notoria, en la atención recibida en farmacia, que se puede relacionar con la atención del personal asistencial, hay similitud en que los usuarios externos estuvieron satisfechos por la calidad de atención en la consulta en el año 2014.

De acuerdo a lo que menciona Mamani (2017) respecto a la satisfacción del paciente en consultorio externo mostró insatisfacción, en las cinco dimensiones: Fiabilidad (66.37%), capacidad de respuesta (76.10%), empatía (66.50%),

seguridad (60.17%) y aspectos tangibles (82.26%) y recomendó implementar el plan de mejora de calidad, similares resultados se obtuvieron en el estudio donde en el año 2018, los niveles de insatisfacción, sobrepasaron en todas sus dimensiones al nivel de insatisfacción del año 2014, mostrando así, que en las mejoras para disminuir la insatisfacción de los pacientes desde el 2014 al 2018, no han sido efectivas, puesto que, el nivel de satisfacción del 2014 disminuyó en todas sus dimensiones en el año 2018.

De acuerdo a Calderón (2018) quien concluyó que el nivel de satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones, caso contrario, ocurre en el estudio en el año 2018 donde se muestra que el nivel de insatisfacción por la capacidad de respuesta en la atención en modulo y la atención en los exámenes del laboratorio que el paciente necesitó realizarse, mostraron, un alto nivel de insatisfacción, sin embargo, coinciden en los resultados del año 2014 con los resultados de Calderón que indicaron satisfacción global y las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); en el caso del estudio del año 2014 las valoraciones mejor calificadas de satisfacción fueron también seguridad (82%) y empatía (84%).

En relación con Ramírez (2015), se encontró, que los resultados obtenidos en el Hospital II Vitarte EsSalud, mostraron que la satisfacción y sus dimensiones son favorables en todas sus dimensiones en al año 2014, principalmente en fiabilidad y seguridad, de la misma forma y se evidencia que existe una relación positiva entre la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio recibido en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud durante el año 2014 y 2018.

Según Aragón (2015) obtuvo resultados con un nivel bajo de satisfacción, resultado que coincide con el estudio en el año 2018 que mostró niveles muy bajos de satisfacción en todas sus dimensiones; en cuanto a la calidad de cuidado en el estudio de Aragón señaló que existe una correlación directa entre la calidad del

cuidado enfermero y la satisfacción del paciente del servicio, sin embargo, en el estudio no se presenta la misma relación entre las variables.

Según Paz (2018) mencionó que el nivel de satisfacción de los pacientes (51,6%) dijeron sentirse muy satisfechos con la atención recibida, seguida de 9 usuarios (29%) que expresaron sentirse poco satisfechos y 6 pacientes (19,3%) expresaron sentirse totalmente satisfechos con la atención de calidad recibida, sin embargo, en el estudio, la satisfacción por la calidad de atención recibida se reflejó de manera contrastante entre el año 2014 versus el año 2018, donde la satisfacción del paciente mostró un nivel alto y bajo, respectivamente, y se mostró que el nivel de insatisfacción por la calidad de atención recibida empeoró en el año 2018.

En relación a las conclusiones de Numpaque & Rocha (2016) en su artículo obteniendo como resultados que la mayor parte de los estudios publicado en los últimos cinco años presentaron una evolución de mejora en la calidad de los servicios de hospitalización, éstas difieren con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que en el transcurso del 2014 al 2018, la calidad de las atenciones médicas en oftalmología no han sido satisfactorias según la percepción de los pacientes atendidos, sino, por el contrario han causado insatisfacción en el año 2018.

Saturno, Gutiérrez, Vieyra, Romero, O'Shea, Lozano, Tavera y Hernández (2016) llegaron a la conclusión de que la medición de satisfacción y calidad percibida es un proceso complejo, en este aspecto, el estudio coincide con la conclusión de los investigadores, ya que, la percepción por la satisfacción en relación con la calidad de atención, que los pacientes logran valorar dependen de diferentes factores como por ejemplo el buen trato del médico, el lenguaje adecuado para que el paciente comprenda su enfermedad o tratamiento, la calidez del personal de enfermería, la agilidad del personal de modulo que atienden a los asegurados, la disponibilidad de citas que no depende de los médicos, sino, del propio sistema informático del

EsSalud, por esos factores, coinciden con el estudio que propone plantear estrategias de mejora continua para mejorar la calidad del servicio.

En su investigación, Rodríguez & Sanjuán (2013), señalaron que el índice neto de satisfacción fue de 86,36% concluyendo en que los cinco ítems más valorados fueron la confianza transmitida, la disposición del personal a prestarle ayuda, el trato personalizado, la amabilidad del personal y la información relacionada con la higiene y los menos valorados fueron la señalización para llegar al servicio, la capacitación del personal, la información médica, la tecnología de los equipos y el tiempo de espera para ser atendido por el médico, resultado que coincidió, con el estudio en cuanto al porcentaje de satisfacción percibida por el paciente en el año 2014, pero no en el año 2018, donde la insatisfacción por la calidad de atención recibida por el paciente mostró un alto porcentaje de insatisfacción en todas sus dimensiones, demostrando que no hubo mejoras en la calidad de la atención en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud.

Con respecto a Godínez, Reyes, Ariza, Maruris, Cuevas y Cabañas (2014) quienes en su investigación concluyeron en que la mitad de usuarios estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la consulta; lo que, coincide con los resultados del año 2014 del presente estudio, enfatizando principalmente la empatía del médico y la seguridad y confianza que éste les transmitía, también, encontraron que algunas de las variables más importantes que explican la satisfacción global de los usuarios fueron el tiempo dedicado al paciente por el médico, la facilidad para realizar trámites, la organización del hospital, los horarios de consulta adecuados, la atención de los problemas por parte del médico, las mediciones corporales que se llevan a cabo y la información sobre el padecimiento que proporciona el médico al paciente, todos estos resultados coinciden con los resultados del estudio en el año 2014, mas no, en el año 2018 donde se muestran resultados desfavorables de insatisfacción por la calidad de atención recibida por parte del personal médico, asistencial y administrativo, principalmente, en la atención al cliente en la caja del Hospital, en la atención recibida en el módulo y en la atención recibida cuando los pacientes se realizaron exámenes de radiología a solicitud del oftalmólogo que les

brindó la atención médica en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-Essalud en el año 2018.

Según los resultados obtenidos por Vázquez (2018) en su artículo el 65% de los pacientes evaluados manifestaron la satisfacción de la consulta con el médico, el 74% satisfechos con la atención por el personal de enfermería, el 59% con el personal no sanitario y el 49% con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencias, concluyendo en que la satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%, sin embargo, este resultado difiere comparándolo con los obtenidos en la investigación el año 2018, donde se evidencia, una disminución significativa de la satisfacción en todas sus dimensiones, principalmente, en la dimensión capacidad de respuesta por el servicio de salud brindado en oftalmología.

CONCLUSIONES

Existe una relación directamente proporcional entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el año 2014 y 2018.

Los factores sociodemográficos no muestran diferencias significativas, en cuanto, a las características de la población (sexo, nivel de estudio, tipo de usuario) entre el 2014 y 2018; los participantes de ambos años, son similares.

Las expectativas y percepciones del año 2014 Vs. 2018 en la aplicación del SERVQUAL muestran diferencias significativas en todas sus dimensiones mostrando principalmente en el 2014 un alto nivel de satisfacción, sin embargo, en el año 2018 mostraron una disminución significativa en todas sus dimensiones siendo la más notoria en la dimensión capacidad de respuesta por el servicio de salud brindado en oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud.

Los pacientes del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud en el 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y calidad subjetiva se encuentran satisfechos en su mayoría, y recomendaría este hospital a otras personas, su ingreso al hospital fue con el tiempo necesario, y los profesionales y personal sanitario les hacen pruebas con su permiso, conocen el nombre de su médico y reciben suficiente información sobre su estado de salud.

Existe relación positiva entre la satisfacción global y la calidad global de los usuarios que recibe Consulta Externa del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud en el 2018.

RECOMENDACIONES

Realizar un plan de mejora continua en la capacidad de respuesta y la calidad de atención con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a los resultados del 2018.

Mejorar la calidad de atención en relación al servicio de módulo de atención al asegurado, laboratorio y radiología, para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes, en relación a los resultados del último año del estudio.

Realizar este estudio anualmente para identificar y minimizar los indicadores que generen insatisfacción en los asegurados principalmente los que tienen que ver con la fiabilidad, seguridad y empatía, que fueron los índices más altos de insatisfacción en el último año.

Realizar un estudio comparativo el próximo año para conocer si hubieron mejoras en la calidad de atención al asegurado que brinda el personal médico y asistencial.

Seguir implementando señaléticas de seguridad para la satisfacción de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Estadística Aplicada a la Investigación en Salud. (2011). Medwave.

Aragón, A. (2015) *Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2015*. Juliaca: Escuela Profesional Enfermería.

Asefa Salud (2019) Diccionario de términos médicos. Recuperado de <https://www.asefasalud.es/informacion/diccionario-de-terminos-medicos>

Banegas, J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de URgencias del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, 18 (7): 965.

Benítez, N., Oliva, J., Delgado, I., Pereyra-García, F., Suárez, J., Leyva, F., y otros. (2016). Análisis del grado de satisfacción alimentaria por los pacientes en un hospital de tercer nivel. *Nutrición Hospitalara*, 33(3): 1361-1366.

Cabelo, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med. Hered.* , 23 (2): 88-95.

Cabello Morales, Emilio. (2001). Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente?. *Revista Medica Herediana*, 12(3), 96-99. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es&tlng=es.

- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, Enero 2018*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Cecilia, C., Camejo, N., Artagaveytia, N., Hernández, A., & Lucía, D. (2017). Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela". *Revista Uruguaya de Medicina Interna*, 23-29.
- Donabedian, A. (2001). The Lichfield lecture, Garantía de Calidad en la Atención de Salud: el papel del consumidor. *Revista Calidad Asistencial*, 16, 102-106. Madrid.
- Frederick Ferrier, James (2001) *Philosophical Works of James Frederick Ferrier*: Vol. 1. Edición: Facsimile of 1875 ed (15 de agosto de 2001). ISBN-13: 978-1855068353
- Godinez, F., Reyes, R., Ariza, F., Maruris, M., Cuevas, A., & Cabañas, E. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, Vol. 24, Núm. 1: 97-107.
- Gonzales, M. (2017). *Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio interno de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana.
- González, J., Restrepo, G., Hernández, A., Ternera, D., Galvis, C., & Pinzón, J. (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 16 (6): 871-884.

- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
Recuperado en 05 de septiembre de 2020, de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya-Mendoza, J. L., & Simancas-Pallares, M. A. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista nacional de odontología*, 12(23), 31-40.
- Mamani, L. (2017). *Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II - 1 - MINSA - Ilo, 2017*. Moquegua, Perú: 2017.
- Martínez, M., Blanco, M., & Castán, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, Vol. 10 N°1 89-106.
- Massi, C., Ortiz, R., Llanta, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. La Habana, Cuba: Instituto Nacional de Oncología y Radiología.
- Matías Crespo, Rita M., Valdés Menéndez, Cecilia, & Almeida Uriarte, Ana Margarita. (2007). GLOSARIO DE OFTALMOLOGIA (INGLES-ESPAÑOL). *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 6(4) Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2007000400012&lng=es&tlng=es.
- Medwave 2011 Dic;11(12):e5266 doi: 10.5867/medwave.2011.12.5266
- McMahon, R., Barton, E., & Piot, M. (1997). *Guía para la gestión de la atención primaria en salud*. Washington, EEUU: OPS/OMS.

- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009*. Santafe de Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Enfermería.
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad Medicina*, Vol. 64 No. 4: 715-720.
- Paz, M. (2016). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo-agosto de 2016. *Odontología Vital*, 28: 29-32.
- Piedra Valoy ,Idalia (2017) Calidad de atencion y el grado de satisfaccion de los pacientes atendidos en el Topico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II-EsSalud Vitarte 2017.
- Pineda, B., De Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Pisón, E., & Díaz, P. (2018). Valoración de la satisfacción de los pacientes ingresados en el otorrinolaringología mediante la escala SERQHOS. *Revista ORL (Ediciones Universidad de Salamanca)*, 1-10.

- Ramírez, E. (2016). *Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología - 2016*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, R. (2015). *Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramos, M., & Ramos, E. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camaná, 2015*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Revilla Arias, Haydée, González Mustelier, Denny, & Valenzuela Fonseca, Leydys Magda. (2016). Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. *MEDISAN*, 20(3), 313-319. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000300006&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, D., & Sanjuán, D. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Rev. España, Enfermería Nefrología*, 16(2): 75/82.
- Saturno, P., Gutierrez, P., Vieyra, W., Romero, M., O'Shea, G., Lozano, J., y otros. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud Pública de México*, Vol. 58 N° 6: 685-693.
- Sihuín, E., Gómez, O., & Ibañez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. *Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública*, 299-302.

Stigler, S. (1989). Cuenta de Francis Galton de la invención de la correlación.

Ciencia Estadística, 4 (2): 73-79.

Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., &

Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257.

Werlinger, F., Andrighetti, F., Salazar, N., Cernas, I., Campos, M., & Bustamante,

P. (2017). Satisfacción usuaria en urgenci oftalmológica: evaluación de la consistencia interna y validez de constructo de un instrumento aplicado en Chile. *Rev. Med. Chile* , 145: 49-54.

Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo*

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins . Lima, Perú: Repositorio Académico USMP.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte EsSalud 2014 y 2018.

Investigador principal, responsable del estudio: M.D. Nora Beatriz Mendoza Díaz.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Determinar la relación de la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte – EsSalud en el 2014 Vs. 2018. Su participación es muy importante en este trabajo de investigación porque usted es considerada una persona principal en la determinación de la calidad del servicio de oftalmología.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: La presente investigación tiene relevancia porque busca determinar si existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de oftalmología y en base a los resultados que se obtengan el Hospital Nivel II Vitarte- EsSalud podrá implementarse estrategias de mejoras en los diferente aspectos que resulten relevantes en las respuestas de los pacientes. Sera de mucha relevancia ya que nos permitirá conocer las fortalezas y debilidades del Servicio de Oftalmología y de este modo plantear mejores estrategias personales y profesionales en atención de su salud.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: En el Hospital II Vitarte el servicio de oftalmología tiene una afluencia de pacientes a diario que requieren de una atención integral de calidad tanto en sus recursos profesionales, procesos de atención como en la infraestructura y la higiene. La información que usted nos brinde ayudará a identificar los factores que puedan ser mejorados, reflexionados o mantenidos de acuerdo al nivel de satisfacción de ustedes.

INCONVENIENCIAS Y RIESGOS: No existe.

BENEFICIOS PARA LOS PARTICIPANTES: El estudio proporciona beneficios directos para el participante y sus familiares asegurados ya que se tratara de mejorar aquellas debilidades que se encuentre en el Servicio de Oftalmología.

CONFIDENCIALIDAD: Usted NO será identificado en ningún reporte o resultado publicado de la investigación.

CONSULTAS POSTERIORES: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio, acerca de la investigación o sus derechos como participante en la investigación, puede dirigirse a la Dra. Nora Mendoza Díaz medico oftalmólogo, profesional responsable del equipo de investigación o al Dr. Ricardo Terukina Presidente del Comité de ética de la Facultad de Medicina UNMSM.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA: Su participación es completamente voluntaria al aceptar llenar las encuestas.

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS. YO, VOLUNTARIAMENTE PARTICIPARE DEL LLENADO DE LAS ENCUESTAS.

Vitarte,.....dedel 2018.

Firma del paciente

Firma del encuestador

SERVQUAL

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

ANEXO 1

Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II Y III

Nombre del Encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora de inicio: _____ Hora final: _____

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en la Consulta Externa del establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="checkbox"/>	1
	Acompañante	<input type="checkbox"/>	2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>	1
	Femenino	<input type="checkbox"/>	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="checkbox"/>	
	Primaria	<input type="checkbox"/>	
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	
	Superior técnico	<input type="checkbox"/>	
	Superior universitario	<input type="checkbox"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="checkbox"/>	1
	SOAT	<input type="checkbox"/>	2

	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad/servicio donde fue atendido:	<input type="text"/>	

SERVQUAL

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refiere a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
2	E	Que la consulta con el médico oftalmólogo se realice en el horario programado en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
6	E	Que la atención en el módulo de atención sea rápida para el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
7	E	Que la atención para tomarse análisis en el laboratorio sea rápida en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías , otros) sea rápida para la atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida para la atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
11	E	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para consultar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
13	E	Que el médico que le atenderá su problema de salud, le inspire confianza en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							

15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre su problema de salud o resultado de la atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos dosis y efectos adversos en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que realizarán en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud							

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III) Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa del servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
2	P ¿El médico le atendió en el Horario Programado del servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando su programación y su orden de llegada en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad para la atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
6	P ¿La atención en el módulo de atención fue rápida en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida para el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida para el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida para el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio del servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							

16	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su problema de salud o resultado de su atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
19	P	¿Los carteles letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud?							

Fuente: Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, MINSA 2011.

CUESTIONARIO SERVQHOS

Instructivo: Le pedimos nos permita conocer su percepción del servicio que ha recibido, para ello le pedimos la veracidad de sus respuestas, con ello nos permitirá mejorar nuestro proceso de atención en el servicio de oftalmología.

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria en Oftalmología que le ha proporcionado Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud ha sido mejor o peor de lo que Ud. esperaba.

Si cree por ejemplo que ha sido mucho peor de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1.

Si ha sido mucho mejor de lo que me esperaba ponga X en la casilla 5.

La calidad de la asistencia sanitaria ha sido	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

En el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud:

1	La tecnología de los equipos para los diagnósticos y tratamientos ha sido...	1	2	3	4	5
2	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	1	2	3	4	5
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido	1	2	3	4	5
4	El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	1	2	3	4	5
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) ha sido	1	2	3	4	5
6	La información que los médicos proporcionan ha sido	1	2	3	4	5
7	El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1	2	3	4	5
8	La facilidad para llegar al hospital ha sido	1	2	3	4	5
9	El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
10	La puntualidad de las consultas médicas ha sido...	1	2	3	4	5
11	La rapidez con que consigue lo que necesita o se pide ha sido...	1	2	3	4	5
12	La disposición del personal para ayudarlo cuando lo necesita ha sido...	1	2	3	4	5
13	La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido..	1	2	3	4	5

14	La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido...	1	2	3	4	5
15	La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido...	1	2	3	4	5
16	EL trato personalizado que se le da a los pacientes ha sido...	1	2	3	4	5
17	La capacitación del personal para comprender el trato a los pacientes ha sido...	1	2	3	4	5
18	La información que los médicos dan a los familiares ha sido...	1	2	3	4	5
19	El interés del personal médico por los pacientes ha sido..	1	2	3	4	5

Fuente: Luz Mery Guevara Chacón. ¿Cómo medimos la percepción de la calidad y satisfacción del cliente en el sector de salud Colombiano? .Tesis Magister, Bogotá 2012

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estadía en el hospital

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recomendaría este hospital a otras personas

Sin dudarlo	Tengo dudas	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir permiso?

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿A su juicio, ha estado ingresado en el hospital?

Menos de lo necesario	El tiempo necesario	Más de lo necesario
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Conoce el nombre del médico que lo atendía habitualmente?

Sí	No
<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía habitualmente?

Sí	No
<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que pasaba?

Sí	No
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Durante su ingreso en el hospital ha estado en el Servicio de: _____

El ingreso se produjo

Programado

Por vía de
Urgencias

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Número de veces que ha estado ingresado/a en el hospital el último año:

Por favor rellene las siguientes casillas

Edad Años

Marque con una X

Hombre

Mujer

Marque con una X

Estado civil Casado/a
 Soltero/a
 Viudo/a
 Separado/a

Estudios concluidos:

Sin Estudio Primarios Bachiller Universitarios

Actualmente esta :

Jubilado En Paro Trabajando Ama/o de casa Estudiante

Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Operacionalización de variables: “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte-EsSalud en el 2014 y 2018”

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Escala de medición	Categorías	Indicadores	Medio de verificación
Satisfacción de los pacientes	Según Morales (2009) "La satisfacción de los pacientes , es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones"	Variable Cuantitativa Independiente	Fiabilidad	Ordinal	Escala numérica del 1 al 7 donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor calificación utilizando la escala de Likert	Escala de 1 al 7 Preguntas: del 01 al 05	Encuesta SERVQUAL 1992, Emilio Cabellos 2012; Consta de dos partes: Primera parte: Expectativas Preguntas de la 01 a la 22 Segunda parte: Percepciones Preguntas de la 01 a la 22
			Capacidad de Respuesta	Ordinal		Escala de 1 al 7 Preguntas: del 06 al 09	
			Seguridad	Ordinal		Escala de 1 al 7 Preguntas: del 10 al 13	
			Empatía	Ordinal		Escala de 1 al 7 Preguntas: del 14 al 18	
			Aspectos tangibles	Ordinal		Escala de 1 al 7 Preguntas: del 19 al 22	
	Paciente Usuario externo, quien recibe la atención sanitaria	Variables Intervinientes sociodemográficas Usuario externo	Condición del encuestado	Nominal	Cualitativa	1. Usuario 2. Acompañante	Ficha de recojo de datos
			Edad	Ordinal		Numérica (años)	
			Sexo	Nominal		1. Femenino (F) 2. Masculino (M)	
			Nivel de estudios	Ordinal		1. Sin estudios 2. Estudios Primarios básicos 3. Estudios Secundarios 4. Estudios Superiores	

			Tipo de seguro	Nominal		1. EsSalud 2. Otro.	
			Servicio de atención	Nominal		1. Oftalmología 2. Otros	
La calidad de atención de salud	Define la garantía de la calidad como una actividad basada en obtener información sobre la práctica y en función de esa información, hacer un reajuste de las circunstancias y procesos de la atención de salud.	Variable Cuantitativa Dependiente Calidad de atención:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés por solucionar problemas 2. Interés por cumplir promesas 3. Rapidez de respuesta 4. Disposición para la ayuda 5. Confianza y seguridad 6. Amabilidad del personal 7. Preparación del personal 8. Trato personalizado 9. Comprensión de necesidades 10. Interés del médico. 	Nominal	Escala numérica del 1 al 5 Cuestionario utilizando la escala de Likert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mucho peor de lo que esperaba 2. Peor de lo que esperaba 3. Como me lo esperaba 4. Mejor de lo que me esperaba 5. Mucho mejor de lo que esperaba. 	Encuesta SERVQHOS abarca elementos básicos de la evaluación de Calidad y la calidad de la atención sanitaria. Este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el Proceso intangible de la atención en salud respectivamente.
		1. Calidad subjetiva					
		2. Calidad objetiva		Nominal	Escala numérica del 1 al 5 Cuestionario utilizando la escala de Likert		

			8. Señalización extrahospitalaria 9. Información a familiares.				
			1. Recomendaría este hospital a otras personas	Nominal		a) Sin dudarlo; b) Nunca; c) Tengo dudas	
		3. Satisfacción global	2. A su juicio, ha estado ingresado en el hospital. necesario	Nominal	Cualitativa	a) Menos de lo necesario; b) El tiempo necesario; c) Más de lo necesario	
			3. ¿Le han realizado pruebas o intervenciones sin su permiso?	Nominal		Sí No	
			4. ¿Conoce el nombre del médico que le atendía?	Nominal		Sí No	
			5. ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?	Nominal		Sí No	
			6. ¿Cree que ha recibido suficiente información?	Nominal		Sí No	

Matriz de consistencia del proyecto de investigación: “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital Nivel II Vitarte-EsSalud en el 2014 y 2018”

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál será satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018 y la satisfacción con Calidad Global 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018 y la satisfacción con Calidad Global 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₀: Existe relación positiva entre la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018 y la satisfacción con Calidad Global 2018</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Satisfacción de los pacientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Aspectos tangibles ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de Respuesta 	<p>El tipo de investigación es descriptiva y correlacional; de diseño analítico comparativo, con un enfoque cuali-cuantitativo y de corte transversal histórico 2014 y prospectivo al 2018.</p> <p>El procedimiento que se realizará es la solicitud de la participación del usuario externo, explicación del consentimiento informado, la firma correspondiente aceptando su participación, para la aplicación de dos instrumentos calificados y validados de SERVQUAL para la medición de la satisfacción de los pacientes y SERVQHOS para la medición de la calidad de atención.</p> <p>Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1998; IV;12-18</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los factores sociodemográficos de los usuarios externos atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar los factores sociodemográficos de los usuarios externos del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H₀: Los factores sociodemográficos de los usuarios externos atendidos en el servicio de oftalmología del Hospital II VitarteEssalud entre el 2014 y 2018 son diferentes.</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad objetiva • Calidad subjetiva • Calidad global 	
<p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018 en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,</p>	<p>Identificar los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018; según sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta,</p>	<p>H₀: Los niveles de satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía son mayores en el 2018 que en el 2014.</p>	<p>Usuarios externos</p>	<p>Edad, sexo, condición, tipo de seguro, nivel de estudios.</p>	

<p>empatía y aspectos tangibles?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del usuario externo que recibe atención en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y calidad subjetiva?</p> <p>¿Cuál es relación entre la satisfacción global y la calidad global de los usuarios externos que reciben asistencia en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs. 2018?</p>	<p>seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p> <p>Determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo que recibe atención en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el. 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y la calidad subjetiva.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción global y la calidad global de los usuarios externos que reciben asistencia en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2018.</p>	<p>H0: La percepción de la calidad de atención del usuario que recibió consulta externa en el servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud en el 2018 en relación a sus dimensiones de la calidad objetiva y calidad subjetiva, es satisfactoria.</p> <p>H0: Existe relación positiva entre la satisfacción global y la calidad global de los usuarios que reciben Consulta Externa del servicio de oftalmología del Hospital II Vitarte Essalud en el 2018</p>	<p>Variable dependiente: La calidad de atención de salud</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad subjetiva 2. Calidad objetiva 3. Evaluación Global de la calidad 	<p>Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud.</p>
---	---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

