

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios
externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de
Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche 2023**

Tesis presentada por el Bachiller:

Carpio Del Carpio, John Daniel

ORCID: 0009-0002-4462-4336

Para optar Grado Académico de

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Maestro Ocola Ticona, Berlie Cesar

ORCID: 0009-0003-9468-174X

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 07 de Junio del 2024

Dictamen: 010752-C-EPG-2024

Visto el borrador del expediente 010752, presentado por:

2022000671 - CARPIO DEL CARPIO JOHN DANIEL

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ECOGRAFÍA DEL DEPARTAMENTO DE DIAGNÓSTICO
POR IMÁGENES DEL HOSPITAL GOYENCHE 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**

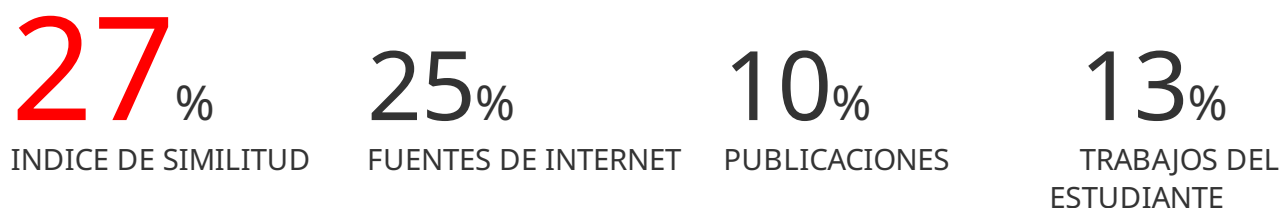


**06293595 - GALLEGOS RAMOS GILBERTO RAFAEL
DICTAMINADOR**



Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%



Dedicatoria

A mi familia y mis seres queridos que me impulsaron a seguir adelante, a mi pareja que me apoya día tras día y personas que contribuyeron a ayudarme con el desarrollo de la tesis



Agradecimiento

A la Universidad por la oportunidad y a los docentes por su enseñanza que será una brillante oportunidad de servir a los demás.

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue: Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche, del distrito, provincia y región Arequipa. La metodología fue cuantitativo, correlacional, descriptivo, no experimental, transversal que se trabajó con una muestra de 126 usuarios externos entre los 18 a 50 años de edad entre varones y mujeres. Los resultados nos indican que Pearson tiene valor de $R=0,534$, esto indica una correlación positiva moderada entre las variables, esto quiere decir que cuando mejora la calidad de atención en los usuarios externos, también tienden a incrementarse la satisfacción de atención de los usuarios externos. El valor $p=0,000$ siendo menor a $0,05$ nos confirma que la relación identificada es estadísticamente significativa. Esto quiere decir que la probabilidad de que esta relación observada no es producto del azar, si no por la influencia de la variable calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos que acudieron al servicio de ecografía. Frente a lo mencionado de rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, de que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos. Concluyéndose que existe influencia directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche.

Palabras claves: Calidad de atención en salud, satisfacción del usuario en salud, diagnóstico por Imágenes.

Abstract

In the research, the objective was to determine the influence of the quality of care on the satisfaction of external users who attend the ultrasound service of the Diagnostic Imaging Department of the Goyeneche Hospital. The methodology used is a quantitative correlational descriptive approach with a non-experimental cross-sectional design. The results of the study indicate that the Pearson correlation coefficient has a value of $R=0.534$, this indicates a moderate positive correlation between responsiveness and user satisfaction. This suggests that there is a trend that as responsiveness improves, user satisfaction also tends to increase moderately. The p value ($p=0.000$), being less than 0.05, confirms that the identified relationship is statistically significant. Concluding that it does significantly influence the satisfaction of the external user. Quality of care refers to excellence in the provision of health services, covering technical, human and organizational aspects that will have a positive impact on all external users who come to the ultrasound service of the Diagnostic Imaging Department of the Goyeneche Hospital. 2023.

Keywords: Quality of health care, health user satisfaction, diagnostic imaging

Índice

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN2

Hipótesis3

Hipótesis General.....3

CAPITULO I MARCÓ TEÓRICO5

1.1. Marco teórico y conceptual5

1.1.1. Calidad de atención 5

1.1.2. Componentes de la calidad de atención. - La calidad atención consta de varios elementos interrelacionados que influyen en la experiencia y los resultados óptimos a los usuarios que implica..... 6

1.1.3. Dimensiones de la calidad de atención 7

1.1.4. Gestión de la calidad..... 7

1.1.5. Teorías que respaldan la calidad de atención 8

1.1.6. Indicadores de calidad de la atención en salud 9

1.2. Satisfacción del usuario externo 10

1.2.1. Modelo Servqual 11

1.2.3. Componentes de satisfacción del usuario..... 12

1.2.4. Dimensiones de satisfacción del usuario externo..... 12

1.2.5. Teorías que sustentan la satisfacción del usuario en la salud 13

1.2.6. Importancia de la satisfacción del usuario 14

1.3. Antecedentes 16

1.3.1. Antecedentes internacionales 16

1.3.2. Nacionales 17

1.3.3. Locales 19

1.4. Definiciones de términos 21

1.5. Conceptos básicos 23

CAPITULO II.....25

METODOLOGÍA.....25

2.1. Método de investigación..... 25

2.2. Tipo de investigación 25

2.3. Enfoque de investigación.....	25
2.4. Nivel de investigación.....	25
2.5. Diseño de investigación.....	26
2.6. Técnicas e Instrumentos.....	26
2.7. Unidades de estudio.....	29
2.7.1. Población	29
2.8. Estrategias de investigación.....	31
2.10. Criterios para manejar los resultados	33
CAPÍTULO III	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1. DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA	36
3.2. DISCUSION DE RESULTADOS.....	54
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	59
Referencias Bibliográficas	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	64
Consentimiento informado.....	64
Instrumentos 64	
Matriz de consistencia.....	64
Matriz de sistematización.....	64
Instrumentos 66	
a. Cuestionario calidad de servicio.....	66
b. Cuestionario satisfacción del usuario externo.....	67
Datos sociodemográficos	1

Índice de tablas

Tabla 1	Coherencias	28
Tabla 2	Estudio de datos	34
Tabla 3	Edad de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche	36
Tabla 4	Sexo de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche	37
Tabla 5	Estado civil de los usuarios externos.....	38
Tabla 6	Capacidad de respuesta de calidad de atención	39
Tabla 7	Fiabilidad del servicio de calidad de atención	40
Tabla 8	Seguridad de calidad de atención	41
Tabla 9	Elementos tangibles en calidad de atención	42
Tabla 10	Calidad de atención en el servicio de ecografía	43
Tabla 11	Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo.....	44
Tabla 12	Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo.....	45
Tabla 13	Seguridad de la satisfacción del usuario externo.....	46
Tabla 14	Empatía de la satisfacción del usuario externo	47
Tabla 15	Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo.....	48
Tabla 16	Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo.....	49
Tabla 17	Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo	50
Tabla 18	Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo	51
Tabla 19	Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo	52
Tabla 20	Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo.....	53

Índice de figuras

Figura 1	Edad de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche.....	36
Figura 2	Sexo de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche.....	37
Figura 3	Estado civil de los usuarios externos que acuden al hospital Goyeneche.....	38
Figura 4	Capacidad de respuesta en calidad de atención del servicio	39
Figura 5	Fiabilidad del servicio de calidad de atención.....	40
Figura 6	Seguridad de calidad de atención.....	41
Figura 7	Elementos tangibles en calidad de atención.....	42
Figura 8	Calidad de atención en el servicio de ecografía.....	43
Figura 9	Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo	44
Figura 10	Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo.....	45
Figura 11	Seguridad de la satisfacción del usuario externo	46
Figura 12	Empatía de la satisfacción del usuario externo.....	47
Figura 13	Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo.....	48
Figura 14	Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo.....	49
Figura 15	Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo	50
Figura 16	Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo	52
Figura 17	Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo	53

Lista de abreviaturas

EESS: Establecimientos de Salud Aislados

ESSSALUD: Seguro Social de Salud

MINSA: Ministerio de Salud

OMS: Organización Mundial de Salud

SERVQUAL: Escala de Satisfacción al Usuario de Emergencias }



INTRODUCCIÓN

Conocer la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche, del distrito, provincia y región Arequipa, es necesario de como los servicios médicos, especialmente en ecografía, juega un papel importante en la satisfacción de los usuarios externos. Por otro lado, la ecografía como herramienta de diagnóstico permite a los pacientes brindarles una información precisa sobre el estado de salud de los pacientes y es una experiencia integral en la relación médico paciente. En este estudio investigamos cómo influye la calidad de la atención de los servicios de ecografía en la satisfacción de los usuarios externos. La calidad no se limita a la precisión diagnóstica, sino que también incluye aspectos como la comunicación efectiva entre los profesionales y los pacientes, la comodidad durante los procedimientos médicos y la disponibilidad de información que les brinda con empatía y amabilidad.

En la actualidad el sector salud del sistema público se encuentra en crisis profunda por la deficiente infraestructura, equipamiento y recursos humanos, así mismo el sistema de salud está mal enfocado porque MINSA y ESSALUD se encuentran separados y en el sistema privado tampoco existe una buena organización donde la salud que es costoso para la población que solo accede la personas con mayor poder adquisitivo económico que tienen la oportunidad de ser atendidos mediante seguros de salud privados en las clínicas privadas y/o consultorios particulares. Este problema genera dificultades en la calidad de atención a los usuarios que se observa en todas las áreas, y con la presente investigación de acuerdo a los resultados se alcanzara la propuesta sobre la atención a los usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche, donde hay bastante demanda de parte de los usuarios. Mi interés personal como médico cirujano especializado en Radiología y como gestor en salud puedo contribuir a una atención oportuna y de calidad. Donde identificar los aspectos de la calidad de atención que tienen un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. Al comprender estos aspectos, se podrán desarrollar estrategias para mejorar la atención brindada, con el fin de aumentar la satisfacción de los pacientes y, en última instancia, mejorar la calidad del servicio de salud en su conjunto. Este estudio no solo contribuirá al conocimiento académico en el campo de la salud, sino que también proporcionará información práctica que puede ser utilizada por las instituciones de salud para optimizar sus servicios y satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

Hipótesis

Hipótesis General

H_1 : Si existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche.

H_0 : No existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche.

Hipótesis Específica

H_1 : La calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche es buena para los usuarios externos que acuden.

H_0 : La calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche no es buena para los usuarios externos que acuden.

H_1 : La satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes es buena.

H_0 : La satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes no es buena.

Objetivos

Objetivo General

- Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche

Objetivos Específicos

- Determinar la calidad de atención del servicio de Ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche.
- Determinar la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes.



CAPITULO I

MARCÓ TEÓRICO

1.1. Marco teórico y conceptual

1.1.1. Calidad de atención

La calidad de atención se refiere a un conjunto de características y atributos del servicio que contribuyen a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizando al mismo tiempo la precisión y eficacia en el diagnóstico. La calidad se mide no solo por la exactitud de los resultados, sino también por la experiencia global del paciente durante su interacción con el servicio. Esto implica una combinación de competencias técnicas, interacciones humanas y condiciones ambientales que juntas crean una experiencia satisfactoria y de confianza para el paciente. La calidad de la atención en salud abarca múltiples dimensiones, incluyendo la competencia técnica del personal, la accesibilidad del servicio, la empatía y la comunicación efectiva entre el personal de salud y los pacientes. Estos factores son determinantes en la creación de una experiencia positiva para el paciente, lo que a su vez puede mejorar los resultados de salud y fomentar una mayor adherencia a los tratamientos recomendados (1).

La calidad de atención en el servicio de ecografía puede definirse como el conjunto de características y atributos del servicio que contribuyen a satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, garantizando al mismo tiempo la precisión y eficacia en el diagnóstico. Según el Ministerio de Salud (2009), la calidad de la atención en salud abarca varias dimensiones que son claves para ofrecer un servicio de excelencia (2). Asimismo, el sistema de salud del Perú es complejo y fragmentado, por lo que evaluar y mejorar su calidad de atención requiere considerar los diversos subsistemas que lo componen. Varios estudios han identificado factores asociados con la calidad percibida de la atención y la satisfacción del usuario en establecimientos de salud aislados (EESS); sin embargo, ninguno ha evaluado todo el subsistema de salud. (3).

La calidad de atención puede definirse como el conjunto de características y atributos del servicio que contribuyen a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que garantice al mismo

tiempo la precisión y eficacia en la atención mediante la accesibilidad, empatía y trato personal, comunicación efectiva y seguridad que minimice los riesgos (4).

1.1.2. Componentes de la calidad de atención. - La calidad atención consta de varios elementos interrelacionados que influyen en la experiencia y los resultados óptimos a los usuarios que implica.

Efectividad. - La efectividad en la atención al usuario se mide por la capacidad de lograr los resultados de salud deseados mediante un uso eficiente de los recursos, proporcionando una experiencia de atención positiva, accesible y personalizada para cada paciente.

Seguridad. - Es un componente crucial que busca garantizar que los pacientes reciban una atención libre de daños evitables. Esto se logra mediante la prevención de errores, la gestión de riesgos, la implementación de protocolos de seguridad, la promoción de una cultura de seguridad, la formación continua del personal y la participación activa de los pacientes.

Accesibilidad. - Es garantizar los servicios disponibles proporcionando la atención de manera justa sin distinción alguna a todos con los mismos estándares de la atención

Centrada en los usuarios. - La comunicación es efectiva de manera clara y abierta con los usuarios y el personal de la salud. La prioridad debe respeto y dignidad a todos los usuarios, con atención preferente a las personas con discapacidad, niños, embarazadas y ancianos.

Eficiencia. - El aprovechamiento adecuado del tiempo y la entrega de los resultados al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche resultados es importante, evitando la duplicidad de esfuerzos y procedimientos innecesarios

Continuidad de la atención. - Asegurar la atención entre los diferentes niveles de atención en el hospital y a proveedores es los bienes y servicios. Del mismo modo el historial médico completo para facilitar la continuidad de la atención.

Enfoque basado en la evidencia. - Las decisiones para la orientación deben basarse en la evidencia científica disponible y combinada con la experiencia clínica y las preferencias de los usuarios.

Satisfacción del paciente. - Escuchar y abordar satisfacción del usuario como un indicador importante de la calidad de atención. Además, recopilar comentarios de los pacientes y utilizarlos para realizar mejoras continuas en la atención.

Estos componentes interactúan de manera compleja y deben abordarse de manera integral para garantizar una atención al usuario de alta calidad. La implementación efectiva de estos elementos contribuye a una experiencia positiva para el paciente y mejores resultados de salud.

1.1.3. Dimensiones de la calidad de atención

La calidad atención se refiere al grado en que los servicios de atención en salud satisfacen las necesidades y preferencias de los usuarios y cumplen con los estándares profesionales, incluidos los estándares de eficiencia, eficacia, utilidad, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legalidad (5). A estas dimensiones se pueden añadir otras nuevas, como la seguridad clínica, e incluso desagregarlas en función de las prioridades de cada uno de los actores del proceso asistencial: El paciente, el usuario o cliente como el destinatario del servicio, el profesional sanitario como proveedor del servicio, y la administración, bien sea pública o privada, que actúa como financiador y garante.

1.1.4. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad en salud es un enfoque sistemático para mejorar continuamente la prestación de servicios de atención y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La calidad se gestiona mediante tres actividades fundamentales como son la **planificación**, el **control** y la **mejora que se determina** con las necesidades del cliente:

a. La planificación

- Fijar objetivos de calidad en base a las necesidades.
- Desarrollar el proceso que pueda alcanzar los objetivos.
- Asignar los recursos necesarios para realizar el proceso.

b. El control consiste en:

- Evaluar lo conseguido en los objetivos.
- Identificar los problemas del proceso.
- Buscar las causas de los problemas.
- Tomar las decisiones para resolver los problemas.

c. La mejora consiste en:

- Planificar la mejora continua.

1.1.5. Teorías que respaldan la calidad de atención

La mejora de la calidad de la atención médica está respaldada por una serie de teorías y métodos que proporcionan bases conceptuales para comprender y tratar elementos clave de la atención médica, que son:

Modelo Donabediano de calidad. Desarrollado por Avedis Donabedian, este modelo propone una clasificación de la calidad de atención en tres componentes: Estructura, proceso y resultado. La calidad se evalúa según la interrelación de estos componentes.

Teoría del cambio organizacional. - En el contexto de la calidad en salud, esta teoría destaca la importancia de entender cómo las organizaciones adoptan, implementan y mantienen cambios. Se centra en factores como la cultura organizativa, el liderazgo y la participación del personal.

Modelo de triple meta de Berwick. - Este modelo tiene como objetivos mejorar la experiencia del paciente y la salud de la población reduciendo los costos de atención médica que se enfoca en la gestión de la calidad para lograr estos objetivos.

Teoría del cuidado centrado en el paciente. - Enfatiza la importancia de colocar al paciente en el centro del proceso de atención mediante la comunicación efectiva y la

participación del usuario en la toma de decisiones y la consideración de las preferencias del usuario.

Teoría del cambio de comportamiento. - En el contexto de la calidad de atención en salud, esta teoría se centra en comprender y cambiar los comportamientos de los profesionales de la salud y de los pacientes que incluye intervenciones para promover prácticas basadas en evidencia y la adhesión a tratamientos.

Teoría del aprendizaje organizacional. Se enfoca en cómo las organizaciones aprenden y mejoran con el tiempo. En el ámbito de la salud, implica la adaptación continua a nuevas evidencias y la implementación de prácticas basadas en el aprendizaje y la experiencia.

Teoría del compromiso del paciente. - Destaca la importancia de involucrar activamente a los pacientes en su atención médica. Esta teoría sugiere que la participación activa y la colaboración entre pacientes y profesionales de la salud conducen a mejores resultados y experiencias de atención.

1.1.6. Indicadores de calidad de la atención en salud

Los indicadores de calidad del usuario son indicadores cuantificables y observables que se utilizan para evaluar diversos aspectos del sistema de atención médica con el objetivo de medir el desempeño y la calidad de los servicios de atención médica. Estos indicadores proporcionan datos objetivos y mensurables que permiten a los profesionales de la salud y las organizaciones evaluar la eficacia, eficiencia y seguridad de la atención sanitaria. En la investigación tenemos los siguientes indicadores:

- Nivel de rapidez de la atención
- Nivel de respuesta oportuna a la solución planteada
- Empatía del personal
- Realizar triaje para determinar la urgencia del paciente.
- Gestión que organiza y planifica reuniones.
- Nivel de confianza demostrado por el personal del condado
- Eficiencia y eficacia en la organización y gestión de pacientes en todos los ámbitos.

- El nivel de seguridad en el uso de dispositivos de imágenes y otros procedimientos invasivos para los pacientes que los necesitan
- Nivel de comunicación entre el área estadística y el personal de imagen
- Tiempo de mantenimiento y control de maquinaria regional.

1.2. Satisfacción del usuario externo

El concepto de satisfacción se refiere a la percepción íntima que tiene el usuario de la experiencia y evaluación del servicio que encuentra, si satisface sus necesidades o si el servicio le permite satisfacer y superar sus necesidades. esperar Así, la satisfacción es una evaluación de las características de un producto o servicio, definidas o determinadas por el cliente, mediante la cual se logra una respuesta al alcanzar un determinado nivel de satisfacción, expresado en el yo placentero, combinado con niveles de recompensa. Lo perciben los propios clientes o usuarios. Nos referimos a un concepto esencialmente subjetivo, ya que los usuarios tienen interés en obtener beneficios, que a su vez se traducen en satisfacción, pero ésta depende de quién recibe el servicio (6).

Las evaluaciones de la calidad del sistema de salud desde la perspectiva de los usuarios externos han aumentado en las últimas décadas, incluidas evaluaciones basadas en los servicios de salud recibidos o una evaluación general del sistema de salud. Investigar los sistemas de atención de salud desde la perspectiva del usuario es útil porque los pacientes satisfechos cumplen mejor con el tratamiento y están dispuestos a cooperar en el proceso de atención, lo que reducirá los costos de atención innecesarios (7).

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso un marco de referencia para evaluar el desempeño del sistema de salud, enfatizando que su objetivo no es sólo mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de los usuarios. Expectativas del sistema de salud. Esto enfatiza que la satisfacción del usuario y las percepciones de la calidad del servicio dependen no sólo de los resultados de salud logrados, sino también de la capacidad de satisfacer las expectativas legítimas de la sociedad no relacionadas con la salud. Dimensiones de su interacción con el sistema de salud (8). En Perú se ha aprobado la Ley N° 29344, Ley Marco del Seguro Universal de Salud, que declara el derecho de todos los ciudadanos que viven en el país a una atención médica oportuna y de calidad. El objetivo del gobierno peruano es brindar servicios de calidad indiferenciados a través de seguros de salud de

instituciones y proveedores financieros de salud públicos y privados, brindando acceso a una variedad de servicios de salud dentro del plan de seguro básico de salud (9).

1.2.1. Modelo Servqual

El modelo SERVQUAL es un enfoque utilizado para evaluar la calidad de los servicios, y fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980. SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad del servicio puede evaluarse a través de las percepciones de los clientes en comparación con sus expectativas. La palabra "SERVQUAL" es una combinación de las palabras "service" (servicio) y "quality" (calidad) que se determina en 5 dimensiones (10).

Tangibilidad. - Refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales utilizados para proporcionar el servicio. Se trata de la evidencia tangible que respalda la calidad del servicio.

Fiabilidad. - Refiere a la capacidad del proveedor de servicios para proporcionar servicios de manera confiable y consistente. Los clientes esperan que los servicios se brinden de manera precisa y sin errores.

Responsabilidad. - Implica la disposición y capacidad del personal para ayudar a los clientes y brindar un servicio eficaz. Incluye aspectos como la competencia, la cortesía y la capacidad de generar confianza.

Seguridad. - Se refiere a la capacidad del proveedor de servicios para brindar un entorno seguro y libre de riesgos. En el ámbito de la atención médica, esto podría incluir la seguridad del paciente y la confidencialidad de la información médica.

Empatía. – Se refiere a la disposición del personal para proporcionar un servicio atento y personalizado que incluye a la capacidad de comprender las necesidades y preocupaciones del cliente. El modelo Servqual es una técnica de investigación empresarial para medir la calidad del servicio, comprender las expectativas y cómo se evalúan los servicios. Este modelo permite analizar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de los clientes que permite comprender factores incontrolables e impredecibles. Así mismo proporciona información detallada sobre opiniones de los clientes sobre los servicios de la empresa, comentarios y sugerencias para mejorar ciertos factores, impresiones de los empleados sobre expectativas y percepciones (10).

1.2.3. Componentes de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario en salud es un tema abordado por diversos autores y expertos cuyos trabajos han contribuido a la comprensión de los componentes de la satisfacción del usuario en salud: Los estudios de los autores tuvo diversas implicaciones para la comprensión de los componentes de la satisfacción del usuario con la salud. La literatura sobre este tema es extensa y continúa desarrollándose a medida que se realizan nuevas investigaciones y se exploran diversos aspectos de la experiencia del paciente en la atención médica. Mencionamos algunos de ellos:

Avedis Donabedian (2001). - Trabajó con la calidad de la atención médica y desarrollo el modelo de calidad que incluye la estructura dimensional del proceso y el resultado. Su enfoque influye en la percepción de la calidad de la atención, que a su vez se relaciona con la satisfacción del usuario (11). Parasuraman, Zeithaml y Berry. desarrollaron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad general del servicio y sus dimensiones, como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que son parte de la satisfacción de los usuarios. Leonard L. Berry contribuyo a la investigación sobre satisfacción del paciente y es una experiencia de usuario en el sistema sanitario y que centro su atención en el paciente y en la importancia de crear una experiencia positiva en el sistema de atención. Así mismo para Don Redmelier y Alan D. Forster abordaron la cuestión de la satisfacción del paciente desde la perspectiva de la calidad de la atención en un hospital e investigaron la relación entre la satisfacción del paciente y los servicios de salud. Finalmente Pascale Carayón contribuyo en la investigación sobre calidad y seguridad de la paciente incluida la satisfacción de los usuarios con el sistema sanitario. Su trabajo destaca la importancia de los factores organizativos en la satisfacción del paciente.

1.2.4. Dimensiones de satisfacción del usuario externo

Las dimensiones están relacionadas y contribuyen a la percepción general de satisfacción con la salud de los usuarios externos. Comprender estas dimensiones es esencial para mejorar la calidad de la atención médica y brindar a los usuarios y esta experiencia positiva está relacionada con:

Fiabilidad. - Generar confianza y satisfacción de los usuarios es muy importante en el sistema de atención médica. La coherencia en la calidad de la atención y la confiabilidad en la prestación del servicio contribuyen en gran medida a una experiencia positiva para el usuario.

Capacidad de respuesta. - El usuario en la atención de salud recibida refiere la puntualidad y eficacia con la que los servicios salud que responden las necesidades y preferencias de los usuarios. Esta capacidad es esencial para garantizar un tratamiento eficaz y satisfactorio.

Seguridad. - La seguridad en el contexto de la satisfacción del usuario en salud se refiere a la garantía de que los servicios de atención médica son seguros y no causan daño innecesario a los pacientes. La seguridad del usuario es un componente crítico de la calidad de la atención médica y está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente

Empatía. - La empatía en la satisfacción del cliente de atención médica se refiere a la capacidad de los profesionales de la salud para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y experiencias emocionales de los pacientes. La empatía es una parte importante de la atención centrada en el paciente y puede tener un impacto significativo en la satisfacción general del usuario.

Aspectos tangibles. - En el contexto de la satisfacción del usuario en salud, los aspectos tangibles se refieren a elementos concretos y físicos que pueden influir en la percepción de la calidad de los servicios de atención médica. Estos elementos pueden incluir aspectos visibles, instalaciones, equipos y otros aspectos materiales que los usuarios pueden observar y experimentar directamente

1.2.5. Teorías que sustentan la satisfacción del usuario en la salud

Las teorías y modelos proporcionan un marco conceptual para comprender los factores que influyen en la satisfacción del usuario en la salud, lo cual es importante para reconocer que la satisfacción del usuario que es influenciada por una combinación de aspectos emocionales, interpersonales y organizacionales del entorno de atención médica, y aquí algunas teorías:

Teoría de la Calidad del Servicio (SERVQUAL). -Es un modelo utilizado para evaluar la calidad de los servicios en diversos sectores, incluido el de salud. Considera dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para medir la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del usuario. Esta

teoría se centra en comprender las percepciones y expectativas de los usuarios sobre su atención médica que es una experiencia en la interacción con los profesionales de la salud y de la calidad del servicio a los pacientes.

Teoría de enfermería centrada en el paciente. La atención centrada en el paciente se basa en el supuesto de que la satisfacción del usuario aumenta cuando la atención se diseña y brinda en función de las necesidades, preferencias y valores individuales del paciente. Esta teoría enfatiza la importancia de involucrar a los pacientes en la toma de decisiones y personalizar la atención.

Modelo de calidad percibida. Este modelo muestra como la calidad percibida por el usuario es un indicador clave de satisfacción que se basa en la idea de que la percepción de los usuarios sobre la calidad de la asistencia sanitaria afecta directamente a su satisfacción.

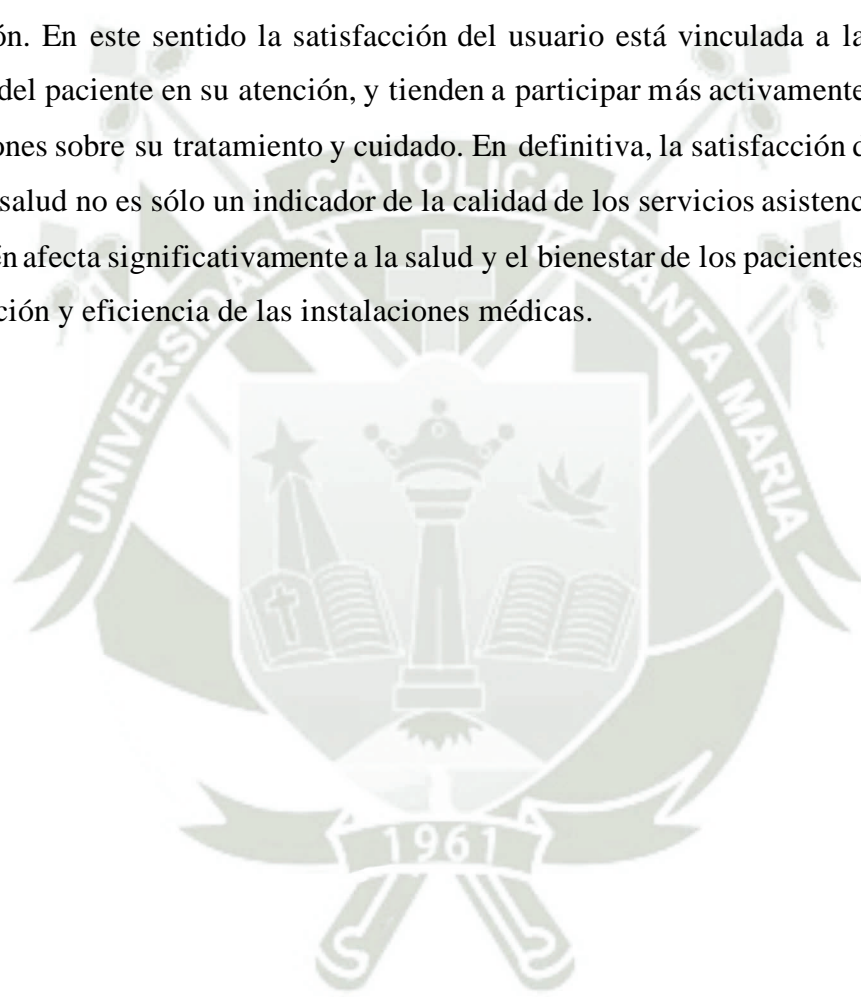
Teoría de la confirmación de expectativas. Esta teoría se centra en cómo las experiencias de los usuarios confirman o refutan sus expectativas previas que ayudan a mejorar la satisfacción del usuario.

Teoría higiénica de la motivación (teoría de dos factores). Esta teoría fue propuesta por Frederick Herzberg que cree que los factores afectan la satisfacción laboral que incluyen factores motivacionales y factores de higiene. Cuando se utiliza en un entorno sanitario los factores que motivan o inhiben a los usuarios pueden identificarse en función de la calidad de la atención recibida (12).

1.2.6. Importancia de la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario en salud es de suma importancia por varias razones, ya que impacta tanto en el nivel individual de los pacientes como en el funcionamiento general del sistema de salud y es un indicador importante de la calidad de la atención depende de la percepción del usuario que está asociada con la entrega de servicios de alta calidad, mientras que la insatisfacción puede señalar áreas de mejora en la prestación de servicios de la salud. Los usuarios que están satisfechos con su atención tienen más probabilidades de cumplir con su tratamiento y seguir las recomendaciones, lo que puede influir en el cumplimiento de las prescripciones y la participación activa en la atención médica. Del mismo modo la satisfacción del usuario contribuye al establecimiento de una relación sólida y positiva entre el paciente y el personal de salud. Una buena relación médico-paciente es esencial para la comunicación efectiva y la colaboración en la toma de

decisiones. Por otro lado, la satisfacción del usuario impacta la reputación del hospital con usuarios satisfechos más propensos a recomendar los servicios de salud a otros y a ser leales a una institución, lo que contribuye a la fidelización de la clientela; así mismo el impacto económico significativo para los usuarios que les va atraer más pacientes, lo que puede tener beneficios económicos a largo plazo del Hospital. Lo más importante es la satisfacción del usuario relacionado con el bienestar psicológico porque se sienten satisfechos con la atención y experimentar menor ansiedad y estrés relacionados con su atención. En este sentido la satisfacción del usuario está vinculada a la participación activa del paciente en su atención, y tienden a participar más activamente en la toma de decisiones sobre su tratamiento y cuidado. En definitiva, la satisfacción de los usuarios con la salud no es sólo un indicador de la calidad de los servicios asistenciales, sino que también afecta significativamente a la salud y el bienestar de los pacientes, así como a la reputación y eficiencia de las instalaciones médicas.



1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes internacionales

En la investigación de Rivera Castellanos (Cuba, 2022) pretendió implementar un proyecto de gestión de procesos en los servicios de imagen hospitalarios del CIMEQ como estrategia de “mejora continua” en la calidad de la atención a los usuarios. Los métodos de estudio fueron estudios observacionales, descriptivos y transversales en hospitales del CIMEQ donde se toman imágenes a los pacientes para evaluar la satisfacción de los usuarios con el tratamiento desde noviembre de 2020 a noviembre de 2022. El universo han sido los pacientes que acudieron al servicio que se han estudiado sin criterios de inclusión o exclusión, solo se contó con el deseo de participar voluntariamente en la encuesta, donde se tomó las variables como la edad, el sexo, enfermedad que padece que ingreso por primera vez o si viene por consulta externa, tiempo de demora en la obtención del resultado y el grado de satisfacción en relación con la atención recibida en el estudio realizado. Concluyéndose que el sexo y la enfermedad del paciente son los principales problemas que arrojaron los criterios negativos a través del uso de la encuesta de satisfacción (13).

Vinueza Domo (Ecuador, 2020) en su estudio tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. Estudio cuantitativo, básico, no experimental, transversal y correlacional. Con 94 usuarios servicio de emergencia, que fue seleccionado por muestreo probabilístico; que se les aplicó cuestionarios elaborados por la investigadora y que mostraron alta confiabilidad y validez por juicio de expertos. La contrastación de las hipótesis se realizó por medio del coeficiente de Spearman cuyos resultados del estudio mostraron de que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital 2020, pues el Rho de Spearman indica una relación positiva y moderada fuerte (0,668) al nivel de $p < 0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los usuarios (14).

Mero, Lisseth C., Zambrano, María I., Bravo, María A (2021) En la revista publicado sobre los servicios que presta la unidad médica Cuba Libre 24 horas, genera

inconformidades ciudadanas cuyo objetivo fue evaluar la percepción de calidad en la atención que se brinda. La metodología es cuantitativo transversal-descriptivo, se aplicó la encuesta para el cálculo del índice de percepción de satisfacción del usuario externo y se evaluó en términos generales a la organización, cuyos resultados indican que los servicios que se relacionan directamente con el usuario de salud son negativos (15).

1.3.2. Nacionales

Bardales Miñope (Bagua Grande, 2018) en su investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión para el servicio de Imagenología del Hospital I “Buen Samaritano” de EsSalud–Bagua Grande en la región Amazonas el cual es un documento de gestión administrativa que puede ayudar a solucionar los problemas de atención por los que atraviesa el área. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, no experimental a 750 usuarios externos y la muestra obtenida a través del programa EPIDAT versión 3.1 fue de 258 usuarios a través de la técnica de la encuesta con el cuestionario (Servqual) adaptado en Perú por Emilio Cabello y Jesús Chirinos, validado por juicio de tres expertos y su confiabilidad se obtuvo a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0.8794. Los resultados confirmaron un alto porcentaje de insatisfacción de 73.57%, desde la falta de mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes, el 85.84% de la fiabilidad con 77.35%, capacidad de respuesta cuya insatisfacción fue de 79.20%, seguridad de 70.69%, empatía con 72.83%, hasta la limpieza e implementación de la sala de espera (aspectos tangibles) que fue de 64.16%. Se concluyó que el modelo de gestión para contribuir a la mejora de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital I “El Buen Samaritano” EsSalud- Bagua Grande es promedio bajo (16).

Ampuero Gonzales (Lima, 2021) en su tesis tuvo como objetivo, determinar la relación de la oferta de servicios y la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa. Lima-Perú 2021. Estudio correlacional, transversal a 170 pacientes que se realizaron procedimientos radiológicos durante el mes de noviembre del 2021. Se utilizó el Rho de Spearman ($p < 0,5$; IC 95%) que los resultados de 42,9% de los encuestados calificó como nivel bajo la satisfacción del usuario externo, nivel medio 38,8% y nivel alto 18,2%. La oferta de servicios fue calificada como de nivel bajo por 46,5%, nivel medio 34,1% y nivel alto 19,4%. La dimensión tecnológica fue percibida como de nivel bajo por 45,9%, de nivel medio por 35,3% y de nivel alto por 18,8%. La

dimensión capacidad instalada fue percibida de nivel bajo por el 46,5%, de nivel medio por 34,7% y de nivel alto por 18,8%. La dimensión entorno fue percibida como nivel bajo por 46,5%, de nivel medio por 34,1% y de nivel alto por 19,4%. Concluyéndose que existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital Santa Rosa, Lima-Perú 2021 (17).

Ninaja Quenta (Tacna, 2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. El estudio fue aplicada, no experimental, transversal, correlacional - causal. Se aplicó cuestionarios uno para calidad de atención y otro para satisfacción del usuario a una muestra de 184 usuarios externos. Los resultados evidencian que la calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras. Siendo el V de cramer = 0, 381 (38.10%) se evidencia una incidencia moderada (20% - 60%). La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, siendo el V de cramer = 0, 372 (37.20%) se evidencia una incidencia moderada (20% - 60%). La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, siendo el V de cramer = 0, 378 (37.80%) se evidencia una incidencia moderada (20% - 60%). La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo. Siendo el V de cramer = 0, 381 (38.10%) se evidencia una incidencia moderada (20% - 60%). La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud. Siendo el V de cramer = 0, 378 (37.80%) se evidencia una incidencia moderada (20% -60%). La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario externo. Siendo el V de cramer = 0, 360 (36.00%) se evidencia una incidencia moderada (20% - 60%) (18).

Aguilar-Ramos, Gonzales-Medina, Gutarra-Vilchez (Lima 2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas por tele consulta en Ginecología Oncológica de agosto a octubre del 2021. Estudio observacional, transversal y prospectivo en 302 usuarias. Cuestionario SERVPERF modificado, para evaluar calidad; lista de cotejo según Minsa, para evaluar la estructura; ficha de registro de tiempos durante la tele consulta, para evaluar el proceso. Cuyos resultados fue el cumplimiento del componente estructura en 66,67 % según el Minsa; para el proceso el tiempo de espera para la tele consulta fue de 1 a 7 días que es 53,31 %, el tiempo de espera para la atención fue <10 minutos en 64,22 % y el tiempo de

duración fue de 11 a 15 minutos en 41,39 %. Las dimensiones de calidad como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles fueron buenas en 91,72 %, 90,06 %, 91,05 %, 88,41 % y 92,39 %, respectivamente; la calidad de atención fue buena, regular y mala en 95,37 %, 4,32 % y 0,31 %. La satisfacción fue alta, media y baja en 88,35 %, 7,93 % y 3,72 %. La relación entre calidad de atención, con sus respectivas dimensiones, y la satisfacción, aplicando la prueba f de Fischer, fue $<0,000$. Concluyéndose de que existe relación entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias en tele consulta. La calidad de atención es buena y la satisfacción es alta (19).

Suzeti Margarita Cachique Oliveira, Julio Barrios, Claudia Arispe Alburqueque, Oriana Rivera-Lozada (2021) en la revista de investigación de la Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2. Metodología fue cuantitativo, observacional, correlacional y transversal. Los datos fueron recogidos mediante encuestas estructuradas bajo el modelo SERVQUAL y se encontró una correlación directamente proporcional entre la calidad de atención y sus diferentes dimensiones evaluadas, siendo la dimensión tangible la de mayor calidad con un nivel de aceptación del 96,50%, seguido de empatía, la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Se concluyo que existe una relación significativamente alta entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las usuarias del servicio de ginecobstetricia atendidas en el hospital (20).

1.3.3. Locales

Ayamamani (Arequipa, 2017) en su investigación tuvo como objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Radiología del Hospital III Regional Honorio Delgado. Metodología fue descriptivo, e cuantitativo, correlacional con 120 usuarios del servicio de radiología del Hospital III Regional Honorio Delgado. Se trabajo con la escala SERVQUAL para la expectativa y para la satisfacción de la calidad de la atención en usuarios externos. La validez del instrumento ha sido realizada por el Ministerio de salud (MINSA) y para la confiabilidad se aplicó el índice Alfa de Cronbach que fue de 0.85. Resultados: Se identificó que dentro de las características demográficas de los usuarios externos del Servicio de Radiología del Hospital III

Regional Honorio Delgado, el 30.8% tiene una edad que fluctúa entre los 21 y 30 años de edad y el 22,5% tienen edades entre los 31 y 40 años. El 55.8% de los encuestados es de sexo masculino; el 11.7% proviene del distrito de Cerro Colorado y 10.8% provienen de Cayma. En cuanto al grado de instrucción el 31,7% tiene secundaria completa, mientras el 21.7% tiene estudios universitarios. El 45,8% están adscritos al SIS y la mayoría acude al servicio de radiología para realizarse exámenes radiológicos de tórax 37,5% y columna 19,2% con mayor frecuencia. El 75% tienen un nivel de expectativa alto en mientras que el 25% restante tienen un nivel medio. El 76,7% tiene un nivel de satisfacción medio, el 22,5% tienen un nivel de satisfacción alto, mientras que solo un 0,8% quedaron insatisfechos por el servicio recibido. Concluyéndose que existe relación (p -valor = $0.04 < 0.05$) directa e intensa ($r=0.20$) entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Radiología del Hospital III Regional Honorio Delgado de Arequipa (21).

Romaña de Lavalle (Arequipa,2022) en su estudio sobre satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza. La metodología fue básico, transversal no experimental, con la técnica de encuesta y guía técnica de evaluación SERVQUAL a 130 usuarios. Resultados: El 67.7% son usuarios (a), el 57.7% son adultos (entre 30 a 59 años), el 55.4% son de sexo masculino, el 47.7% nivel de estudios secundario, con respecto al tipo de seguro el 77.7% cuentan con el SIS y el 59.2% son usuarios continuadores al servicio de neumología. Según las dimensiones fiabilidad el 64.6% se encuentra satisfecho de las atenciones en el servicio de neumología, capacidad de respuesta el 53.1% se encuentra insatisfecho, seguridad el 59.2% se encuentra insatisfecho de las atenciones brindadas, empatía el 68.5% se encuentra satisfecho de las atenciones brindadas y con respecto a los aspectos tangibles el 59.2% se encuentra insatisfecho. Conclusión: El 65.4% de los usuarios se encuentran satisfechos con las atenciones en el servicio de neumología y el 34.6% se encontraron insatisfechos (22).

1.4. Definiciones de términos

La definición de términos proporciona una base para comprender los conceptos claves relacionados con la calidad de atención a usuarios en salud. Cada término juega un papel crucial en la creación de un sistema de atención médica efectivo y centrado en las necesidades de los usuarios.

Aspectos tangibles. - Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.

Atención intramural. - Atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento.

Capacidad de respuesta. - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (23).

Empatía. - Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos (23).

Establecimiento de Salud. - Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas (23)

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (23).

Encuestador y moderador. - Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante (23).

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud (23).

Expectativa del Usuario. - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio (23)

Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (23).

Grupo Focal. - Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés (23).

Percepción del usuario. - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (23).

Satisfacción del usuario externo. - Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (23).

Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (23).

Servicios Médicos de Apoyo. - Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos (23).

SERVQUAL. - Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones

respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (23).

Usuario externo. - Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (23).

1.5. Conceptos básicos

Acciones correctivas. - Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización (23).

Acciones de mejora. -Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua (23).

Calidad de la atención. - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (23).

Gestión de la calidad. -La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él (23).

Mejoramiento continuo de la calidad. -Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia (23).

Oportunidad de mejora. -Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse (23).

Sistema de gestión de la calidad en salud. -Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión (23).



CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Método de investigación

El método es hipotético deductivo, parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular que se basa en la formulación de hipótesis y su posterior prueba mediante la recopilación y análisis de datos. Este método sigue un proceso lógico que implica la generación de predicciones a partir de una hipótesis y luego la verificación empírica de esas predicciones a través de la observación o experimentación. Los métodos de la investigación se definen como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno” (24).

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico, por el “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio y que puede ser exploratoria, descriptiva y explicativa” (25).

2.3. Enfoque de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, correlacional de dos variables que recopiló y se analizó los datos para responder al planteamiento del problema general y específicos para la verificación de las hipótesis a través de la medición estadística. Según (24) el enfoque de investigación es cuantitativo que busca describir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos como la causalidad que genera y prueba de las teorías.

2.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional. Según (26) el nivel “es por naturaleza y/o profundidad que se refiere al grado de conocimiento que tiene el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual modo cada nivel emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación” (p. 42).

2.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación es un plan o estructura sistemática que se sigue para llevar a cabo mediante la recopilación, análisis e interpretación de datos con el objetivo de responder a preguntas de investigación específica y probar hipótesis. El diseño de investigación nos permitirá garantizar la validez y la confiabilidad de los resultados.

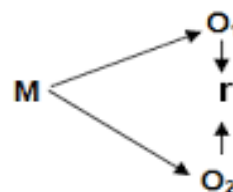
El diseño fue no experimental, transversal, correlacional

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre ambas variables



2.6. Técnicas e Instrumentos

2.6.1. Técnicas de investigación

La técnica utilizada es la encuesta, Según (24) es un “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno a estudiar”.

2.6.2. Instrumentos

Los instrumentos de investigación han sido válidos y confiables para realizar el estudio, para (27) los instrumentos “son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento y/o atributos de las variables en estudio”. Entre los instrumentos utilizados depende de los objetivos que pueden ser: Cuestionarios, entrevistas, escalas de clasificación, observación, entre otros. Por otro lado, para (28) los instrumentos de investigación “son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos”. Los instrumentos fueron:

- Cuestionario de cedula de preguntas para la calidad de atención
- Cuestionario de célula de satisfacción del usuario externo

Validez

El cuestionario fue validado por juicio de expertos, en la tesis programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de imagenología del Hospital IESS Milagro primer semestre 2021

Autora: Vera Ruiz, Fabiola Yulier (4 indicadores)

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Aspectos tangibles

Son 10 preguntas

- Es nunca : 1
- Casi nunca : 2
- A veces : 3
- Casi siempre : 4
- Siempre : 5

La puntuación es de 1 a 50

- Muy malo : 1 al 10
- Malo : 11 al 20
- Regular : 21 al 30
- Bueno : 31 al 40
- Excelente : 41 al 50

En la satisfacción de usuario de externo: percepción

El cuestionario fue validado por juicio de expertos, en la tesis percepción y expectativa del usuario externo atendido en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

Autor: Farfán, Manuel Francisco

Fiabilidad alfa de Cronbach porcentaje

- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Son 17 preguntas

— Malo	: 1	17 a 25	}	Insatisfecho: 17 al 40
— Regular	: 2	26 a 40		
— Bueno	: 3	41 a 54	}	Satisfecho: 41 al 68
— Excelente	: 4	55 a 68		

Tabla 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Ítems	Escala de medición	Valoración
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	1.1.Nivel de validez de la atención 1.2.Nivel de respuesta oportuna a la solución planteada 1.3.Empatía personal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cédula de preguntas	1,2,3,	Nominal	— Nunca — Casi nunca — A veces — Casi siempre
	Fiabilidad	2.1. Ejecución del triaje para determinar el nivel de urgencia del peciente 2.2. Nivel de gestión de la organización de programación de citas		4,5		
	Seguridad	3.1.		6,7,8		
	Elementos tangibles	4.1. Nivel de comunicación entre el área de estadística y el personal de imagenología 4.2. Tiempo y control en el mantenimiento de los equipos de tarea		9,10		
Satisfacción del usuario experto	Fiabilidad		Técnica: Encuesta Instrumento: Cédula de preguntas	1 a 4	Nominal	—Malo —Regular —Bueno —Excelente
	Capacidad de respuesta			5 a 6		
	Seguridad			7 a 10		
	Empatía			11 a 13		
	Aspectos tangibles			14 a 17		

2.6.3. Materiales de verificación

— Materiales de escritorio

2.6.4. Campo de verificación

Ubicación especial. Ciudad de Arequipa, Hospital Goyeneche, Departamento por imágenes, área de ecografía.

Dirección: Avenida Goyeneche s/n Arequipa

Ubicación temporal

El horizonte de estudio esta referido a los meses de agosto y octubre del 2023, es un estudio coyuntural.

2.7. Unidades de estudio

Se aplico a una muestra de 126 usuarios que han acudido usuario externo que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche

2.7.1. Población

La población estuvo constituida por 1500 usuarios externos de varones y mujeres mayores de 18 años que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche.

2.7.2. Muestra

La muestra está conformada por 126 usuarios que acudieron al Hospital Goyeneche, Departamento por imágenes, área de ecografía.

Criterios de inclusión

- Usuarios externos de ambos sexos que acudieron al Hospital Goyeneche, Departamento por imágenes, área de ecografía.
- Usuarios que ha firmado consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de edad que acudieron al Hospital Goyeneche
- Usuarios iletrados que acudieron al Hospital Goyeneche
- Usuarios que no han deseado participar en la encuesta
- Usuarios mayores de edad de más de 65 años con enfermedad crónica

Muestreo

- N= total de la población
- n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

- $Z_{\alpha/2} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- P= Proporción esperada $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- E= Error al cuadrado

Tamaño de la muestra estimar la prevalencia (Con Marco Muestral)

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

Marco muestral	N =	1500	
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050	
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975	
Z de $(1 - \alpha/2)$	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960	
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.100	
Complemento de p	q =	0.900	
Precisión	d =	0.050	
Tamaño de la muestra	n =	126.70	

2.8. Estrategias de investigación

2.8.1. Organización. Solicitud de permiso al director del Hospital Goyeneche, Departamento por imágenes, área de ecografía, fijando fecha y hora

2.8.2. Recursos

a.- Humanos

- **Investigador** : John Daniel Carpio Del Carpio
- **Asesor** : Berlie Ocola Ticona
- **Profesional estadístico:** Apoyo externo

b.- Físicos

Infraestructura del Hospital Goyeneche, Departamento por imágenes, área de ecografía, fijando fecha y hora.

c.- Económicos

Autofinanciado por el investigador

d. Institucionales

Departamento por imágenes, área de ecografía del Hospital Goyeneche.

2.9. Validación del instrumento

Los instrumentos fueron validados por juicios de expertos

La tesis “Programación de pacientes para radiografías y calidad del servicio de imagenología del Hospital IESS Milagro primer semestre 2021”

Autora:

Vera Ruiz, Fabiola Yuliet

La validación de los instrumentos fue determinada mediante juicio de expertos considerando que la información sea objetiva con un margen de error aceptable. Asimismo, se determinó la validez del constructo aplicando la prueba binomial análisis ítem total y para la confiabilidad, se utilizó la prueba de consistencia interna alfa de Cronbach.

Tabla de Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válidos	80	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	80	100,0

Tabla 2 Alfa de Cronbach Fuente: : Fabiola Vera Ruiz

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,978	21

Tabla 3 Estadística de fiabilidad Fuente: : Fabiola Vera Ruiz

En la satisfacción de usuario de externo:

La tesis “Percepción y expectativa del usuario externo atendido en el servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque”

Autor: Farfán Farfán, Manuel Francisco

El instrumento tiene una validez de contenido, mediante tres jueces expertos, asimismo se determinó la validez del constructo aplicando la prueba binomial análisis ítem – total y para la confiabilidad, se utilizó la prueba de consistencia interna alfa de Cron Bach

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Análisis de fiabilidad
Escala: TODAS LAS VARIABLES

Prueba binomial

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
EXPERTO_1	Grupo 1	EXCELENTE	17	1,00	,50	,000
	Total		17	1,00		
EXPERTO_2	Grupo 1	EXCELENTE	14	,82	,50	,013
	Grupo 2	BUENO	3	,18		
	Total		17	1,00		
EXPERTO_3	Grupo 1	EXCELENTE	15	,88	,50	,002
	Grupo 2	BUENO	2	,12		
	Total		17	1,00		

Correlación Elemento- Alfa de Cronbach

	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach
P1	,696	,883
P2	,370	,925
P3	,626	,893
P4	,437	,923
P5	,390	,924
P6	,560	,933
P7	,889	,883
P8	,880	,879
P9	,705	,864
P10	,625	,915
P11	,438	,910
P12	,396	,923
P13	,786	,878
P14	,726	,867
P15	,663	,905
P16	,708	,887
P17	,699	,925

2.10. Criterios para manejar los resultados

2.10.1. A nivel de sistematización de los datos

- a. **Tipo de procesamiento:** Electrónico
- b. **Operación de la sistematización**
- c. **Plan de clasificación:** Sistematización

d. Plan de codificación:

Calidad de atención:

- Malo : 1 al 10
- Regular : 11 al 20
- Bueno : 21 al 30
- Excelente : 31 al 40

Satisfacción del usuario externo:

- Satisfecho : 35 al 68
- Insatisfecho : 1 al 34

Plan de recuento : Computarizado

Plan de análisis de datos :

- Calidad de atención : Cuantitativo nominal
- Satisfacción del usuario externo : Cuantitativo nominal
- Plan de tabulación : Tablas de frecuencia
- Plan de traficación : Gráfico de barras

2.10.2. A nivel del estudio de datos

Tabla 2 *Estadística de datos*

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Estadística descriptiva	Estadística inferencial
Calidad de atención	Cualitativo	Nominal	Frecuencia	Correlación de Pearson
Satisfacción del usuario externo	Cualitativo	Nominal	Frecuencia	Correlación de Pearson

2.11. Aspectos éticos de la investigación

Los aspectos éticos permiten la protección de los datos de manera confidencial a los usuarios externos que acuden atenderse en el Departamento por imágenes, área de ecografía del Hospital Goyeneche, Arequipa que se garantizará:

- El tratamiento de los datos es confidencial, reservada y anonimato por el investigador
- Se informará a la dirección del departamento por escrito en forma detallada y oportuna los resultados de la investigación.

- La investigación se llevó a cabo de una manera científica y rigurosa asegurando la validez y la confiabilidad de los instrumentos utilizados.
- Los resultados de la investigación servirán para recomendar la mejora continua de la calidad del servicio para la satisfacción de los usuarios externos que acuden atenderse en el Departamento por imágenes, área de ecografía del Hospital Goyeneche, Arequipa.
- Cumplir con las normas aprobadas por el Comité de Ética de la Universidad Católica Santa María de Arequipa.
- Se ajusta a los parámetros mínimos del Colegio de Médico del Perú.



CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA

3.1.1. Factores sociodemográficos

Tabla 3

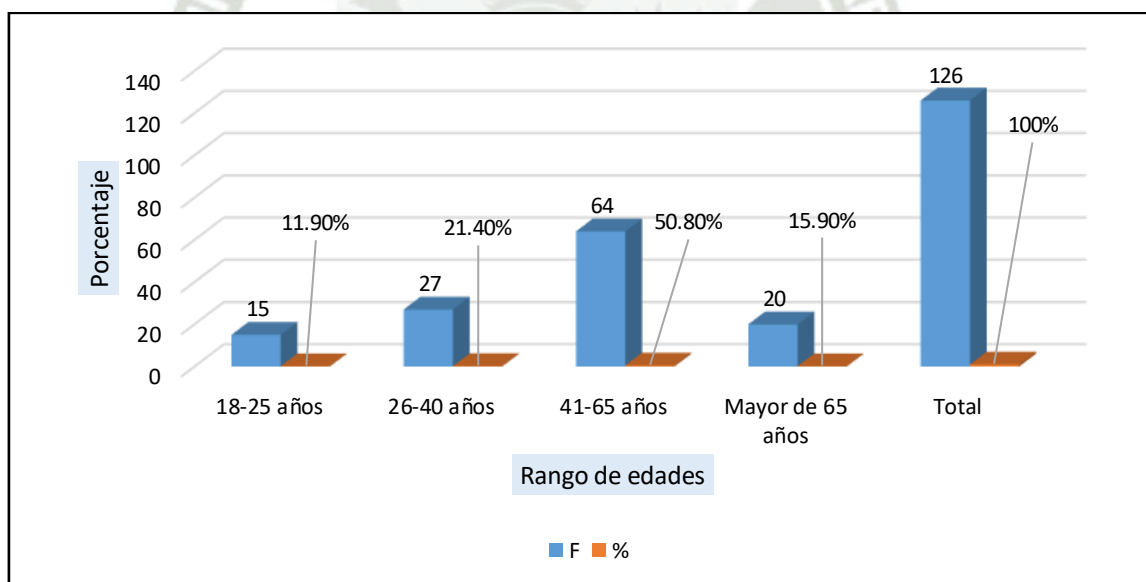
Edad de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche

Rango de edades	F	%
18-25 años	15	11.9
26-40 años	27	21.4
41-65 años	64	50.8
Mayor de 65 años	20	15.9
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 1 Edad de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche

Edad de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche



Fuente: Tabla 3

Interpretación y Análisis

En la tabla 3 y grafica 1 el rango de edad promedio de los usuarios externos que acudieron al servicio de ecografía del Hospital es 50.8% entre los 41 a 65 años que son 64 usuarios, 21.4% entre los 26 a 40 años que son 27 usuarios, 15.9% son de 65 años que son 20 usuarios, 11,9% entre los 18 a 25 años que son 15 usuarios.

Tabla 4

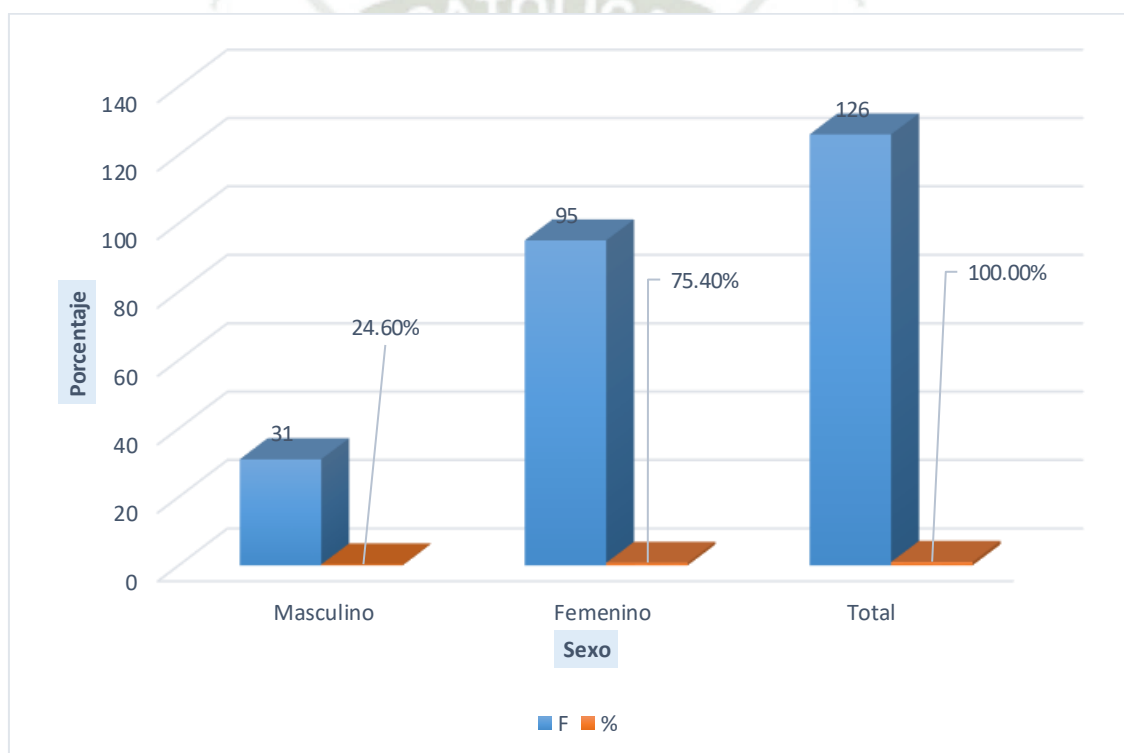
Sexo de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche

Sexo	F	%
Masculino	31	24.6 %
Femenino	95	75.4 %
Total	126	100.0 %

Fuente: Matriz de datos

Figura 2

Sexo de los usuarios externos que acuden al Hospital Goyeneche



Fuente: Tabla 4

Interpretación y análisis

En la tabla 4 y gráfica 2 se observa el sexo de los usuarios externos que acuden al servicio de ecografía del Hospital que 75.4% son mujeres que son 95 usuarias. El 24.6% son varones que son 31 usuarios. Concluyéndose que el servicio tiene mayor demanda de parte de las mujeres.

Tabla 5

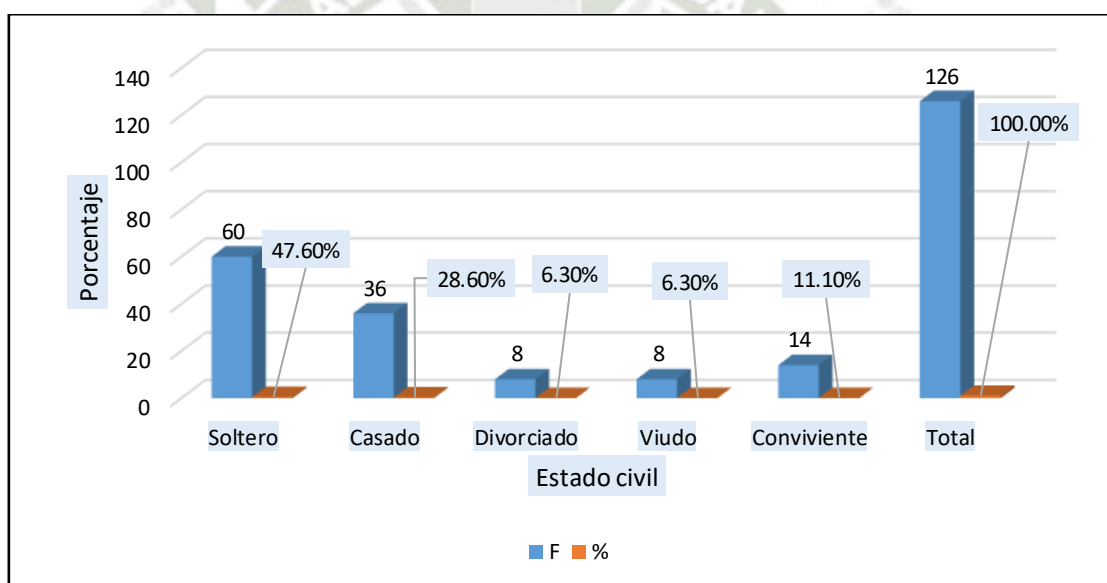
Estado civil de los usuarios externos

Estado Civil	F	%
Soltero	60	47.6 %
Casado	36	28.6 %
Divorciado	8	6.3 %
Viudo	8	6.3 %
Conviviente	14	11.1 %
Total	126	100.0 %

Fuente: Matriz de datos

Figura 3

Estado civil de los usuarios externos que acuden al hospital Goyeneche



Fuente: Tabla 3

Análisis e interpretación

En la tabla 5 y gráfico 3 se observa en estado civil de los usuarios que 47.6% son solteros que son 60 usuarios. El 28.6% son casados que son 36 usuarios. El 11.1% son convivientes que son 14 usuarios. El 6.3% son divorciados que son 8 usuarios. El 6.3% son viudos que son 8 usuarios para cada estado civil.

Dimensión calidad de atención

Tabla 6

Capacidad de respuesta de calidad de atención

Calidad de atención	F	%
Muy Malo	7	5.6
Malo	10	7.9
Regular	29	23.0
Bueno	31	24.6
Excelente	49	38.9
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 4 Capacidad de respuesta en calidad de atención del servicio

Capacidad de respuesta en calidad de atención del servicio

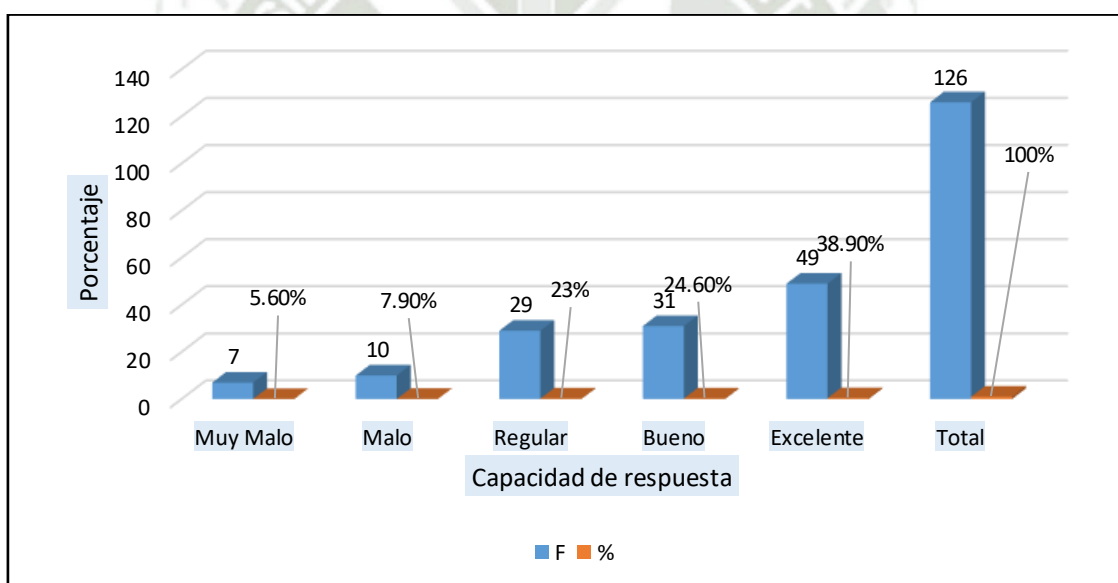


Gráfico 4

Análisis e interpretación

En la tabla 6 y gráfico 4 se aprecia que 38.9% recibieron de manera excelente la atención que son 49 usuarios, el 24.6% recibieron buena atención que son 31 usuarios, el 23.0% recibieron regular atención que son 29 usuarios, el 7.9% recibieron una atención mala que son 10 usuarios, mientras que el 5.6% una atención muy mala que son 7 usuarios.

Tabla 7

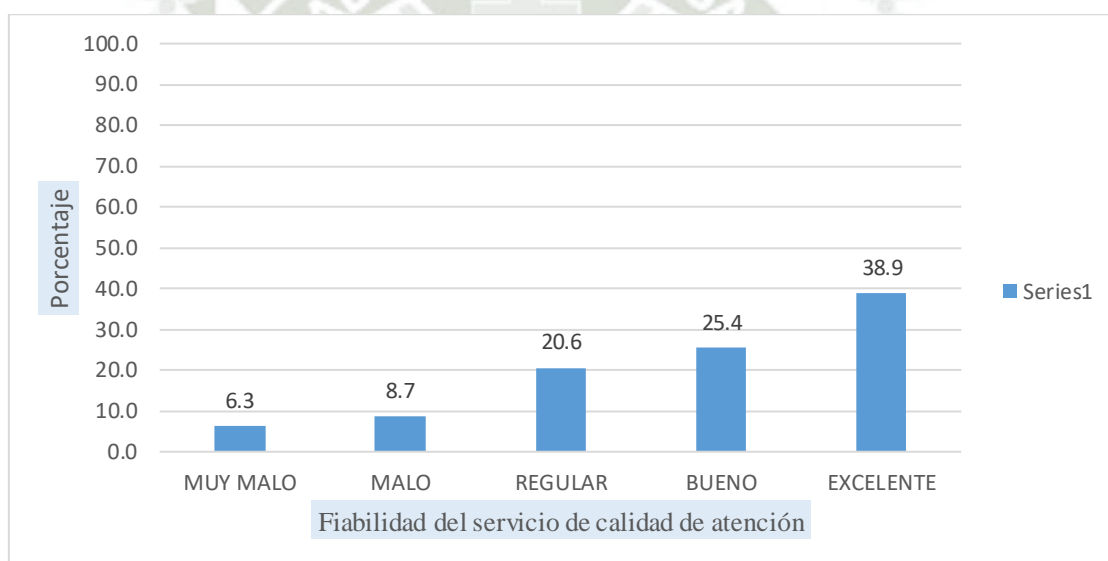
Fiabilidad del servicio de calidad de atención

	F	%
Muy Malo	8	6.3
Malo	11	8.7
Regular	26	20.6
Bueno	32	25.4
Excelente	49	38.9
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 5 Fiabilidad del servicio de calidad de atención

Fiabilidad del servicio de calidad de atención



Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación

En la tabla 7 y gráfica 5, que la fiabilidad del servicio en cuanto a la calidad de atención de ecografía del Hospital, el 38.9% que la fiabilidad de la atención ha sido excelente que son 49 usuarios, el 25.4% que la fiabilidad de la atención ha sido buena que son 32 usuarios. El 20.6% que son 26 usuarios consideran que la fiabilidad de la atención ha sido regular, el 8.7% que son 11 usuarios consideran que la fiabilidad de la atención ha sido mala, que son 11 usuarios, al 6.3% que son 8 usuarios consideran que la fiabilidad de la atención ha sido muy mala.

Tabla 8

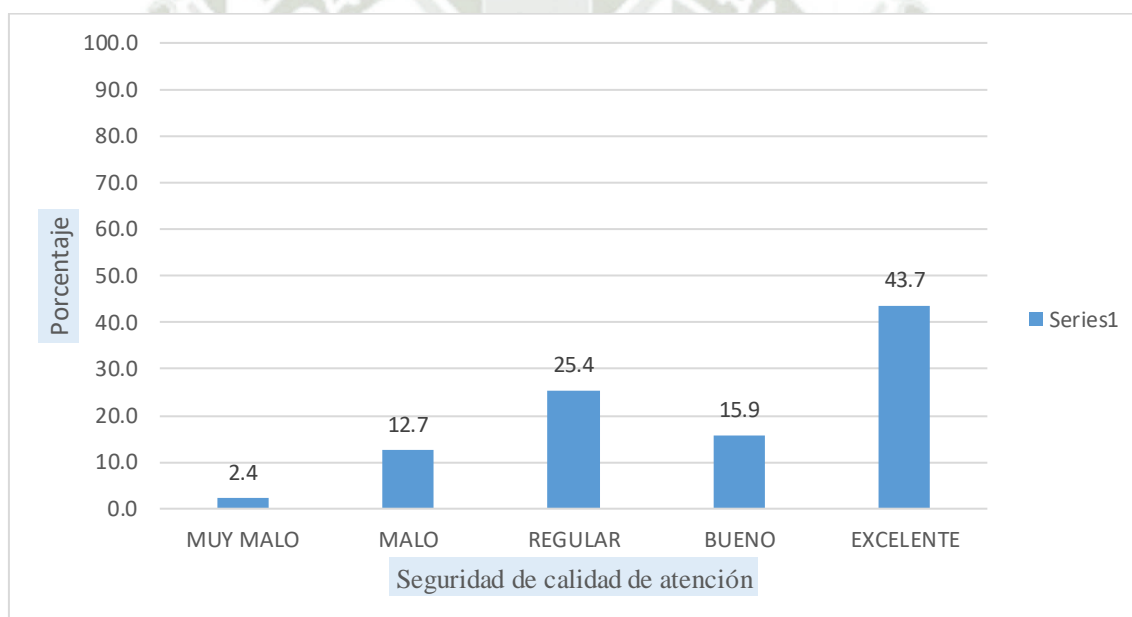
Seguridad de calidad de atención

	F	%
Muy malo	3	2.4
Malo	16	12.7
Regular	32	25.4
Bueno	20	15.9
Excelente	55	43.7
Total	126	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Seguridad de calidad de atención



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En la tabla 8 y grafica 6, sobre la seguridad de calidad de atención del servicio de ecografía del Hospital, que el 43.7% que son 55 usuarios que calificaron que la seguridad del servicio es excelente, el 25.4% que son 32 usuarios que calificaron que la seguridad del servicio es buena, el 15.9% que son 20 que calificaron la seguridad como bueno, el 12.7% que son 16 usuarios que calificaron que la seguridad del servicio como. Por otra parte, la percepción "Malo" fue señalada por de los participantes, lo que se traduce en 16 usuarios. Finalmente, el 2.4% de la muestra, o 3 usuarios, evaluaron la seguridad del servicio como "Muy Malo".

Tabla 9

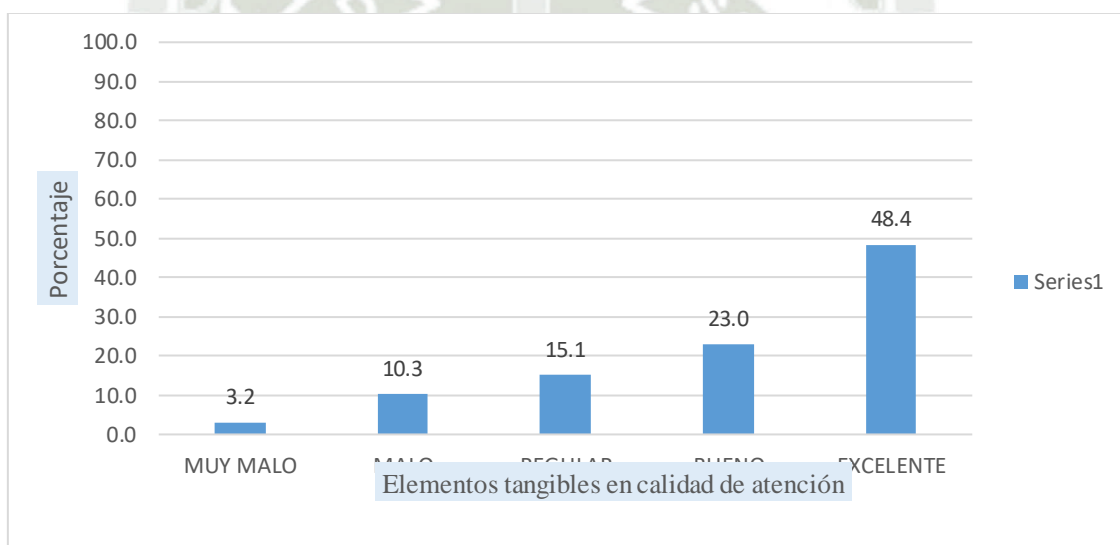
Elementos tangibles en calidad de atención

	F	%
Muy Malo	4	3.2
Malo	13	10.3
Regular	19	15.1
Bueno	29	23.0
Excelente	61	48.4
Total	126	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7 Elementos tangibles en calidad de atención

Elementos tangibles en calidad de atención



Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación

En la tabla 9 y grafica 7, que se enfoca en los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, se destaca que la percepción "Excelente" tiene la mayor representación con un 48.4%, lo que corresponde a 61 usuarios. Siguiendo en orden descendente, la categoría "Bueno" fue seleccionada por el 23.0% de los encuestados, representando a 29 usuarios. La percepción "Regular" se encuentra en el tercer lugar con el 15.1% de las respuestas, es decir, 19 usuarios. La categoría "Malo" fue señalada por el 10.3% de los participantes, lo que equivale a 13 usuarios. Finalmente, el 3.2% de la muestra, que se traduce en 4 usuarios, evaluó los elementos tangibles como "Muy Malo".

Tabla 10

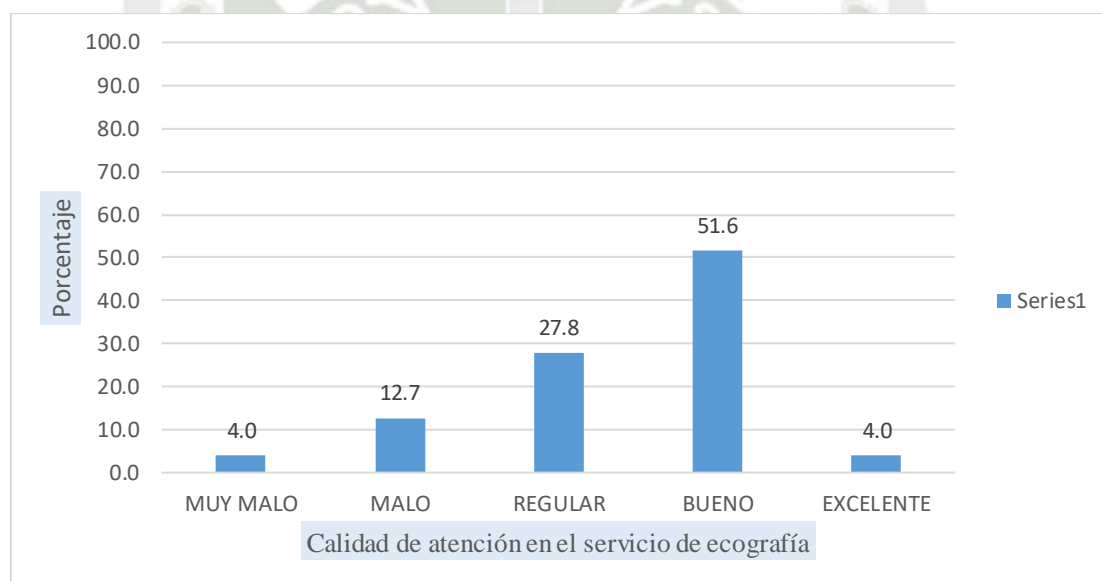
Calidad de atención en el servicio de ecografía

	F	%
Muy Malo	5	4.0
Malo	16	12.7
Regular	35	27.8
Bueno	65	51.6
Excelente	5	4.0
Total	126	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Calidad de atención en el servicio de ecografía



Fuente: **Tabla 10**

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y grafica 8, referente a la calidad de atención en el servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, se destaca que la percepción "Bueno" ostenta la mayor representación con un 51.6%, lo que se traduce en 65 usuarios. La categoría "Regular" se sitúa en segundo lugar con el 27.8% del total, equivalente a 35 usuarios. La percepción "Malo" fue indicada por el 12.7% de los participantes, correspondiente a 16 usuarios. Por otro lado, tanto las categorías "Muy Malo" como "Excelente" tienen la misma proporción, cada una con un 4.0%, lo que significa que 5 usuarios calificaron la atención con dichas percepciones.

Dimensión de la satisfacción del usuario externo

Tabla 11

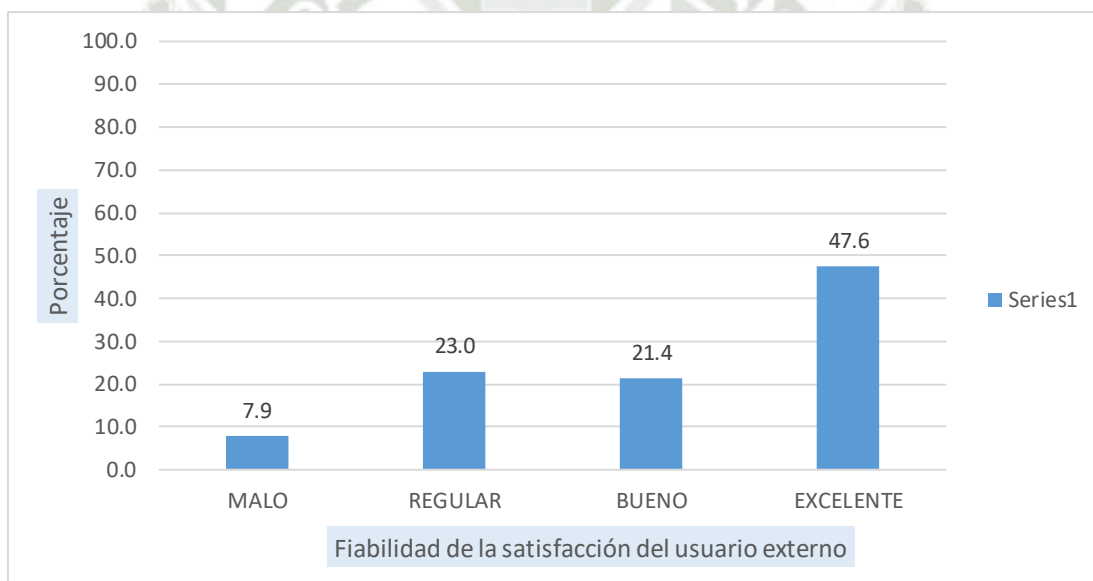
Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo

	F	%
Malo	10	7.9
Regular	29	23.0
Bueno	27	21.4
Excelente	60	47.6
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 9 Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo

Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y grafica 9, referente a la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, se evidencia que la percepción "Excelente" prevalece con un 47.6%, lo que corresponde a 60 usuarios. La categoría "Regular" se encuentra en segundo lugar con el 23.0%, representando a 29 usuarios. Posteriormente, la percepción "Bueno" fue señalada por el 21.4% de los encuestados, es decir, 27 usuarios. Finalmente, la categoría "Malo" fue seleccionada por el 7.9% de los participantes, equivalente a 10 usuarios.

Tabla 12

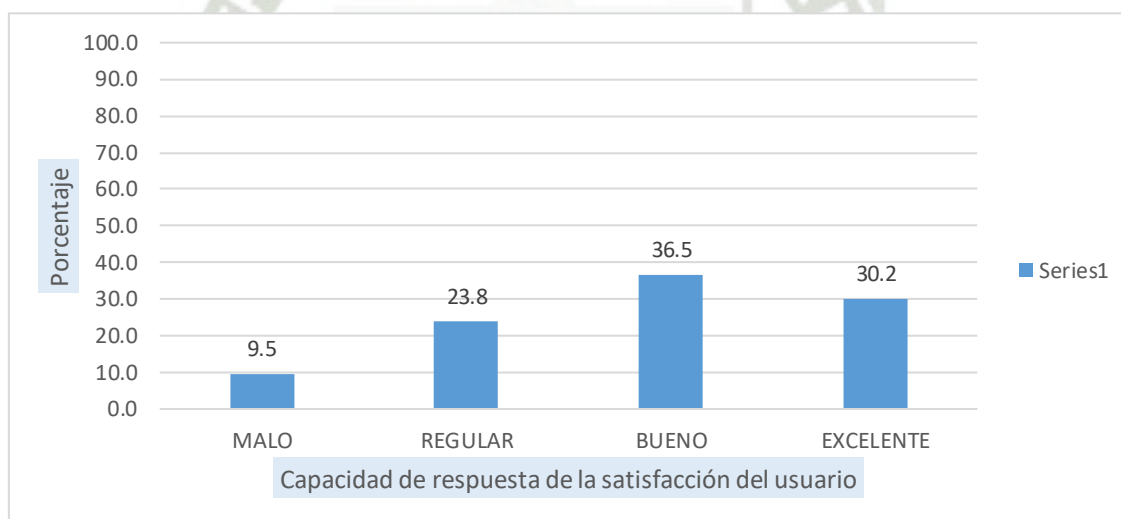
Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo

	F	%
Malo	12	9.5
Regular	30	23.8
Bueno	46	36.5
Excelente	38	30.2
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 10 Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo

Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y grafica 10, que trata sobre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, se observa que la percepción "Bueno" encabeza las respuestas con un 36.5%, equivalente a 46 usuarios. En segundo lugar, la categoría "Excelente" fue indicada por el 30.2% de los usuarios, lo que se traduce en 38 encuestados. La percepción "Regular" se encuentra posteriormente con un 23.8%, representando a 30 usuarios. Finalmente, la categoría "Malo" fue señalada por el 9.5% de los participantes, correspondiendo a 12 usuarios.

Tabla 13

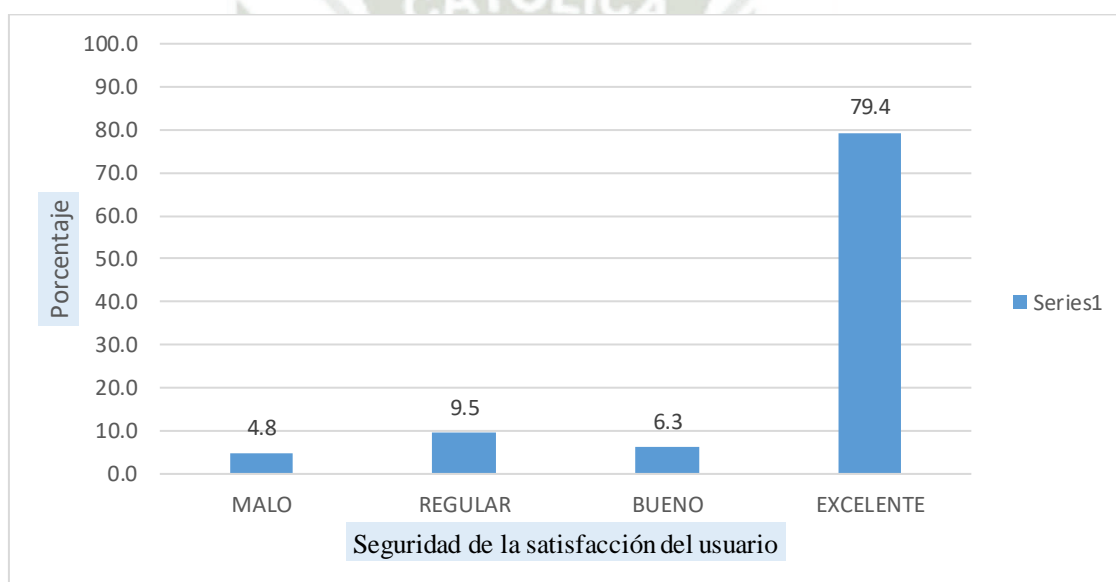
Seguridad de la satisfacción del usuario externo

	F	%
Malo	6	4.8
Regular	12	9.5
Bueno	8	6.3
Excelente	100	79.4
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 11

Seguridad de la satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

En la tabla 13 y gráfica 11, centrada en la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, destaca notablemente que la percepción "Excelente" predomina con un contundente 79.4%, lo que representa a 100 usuarios. En marcado contraste y siguiendo un orden descendente, la categoría "Regular" fue seleccionada por el 9.5% de los encuestados, equivalente a 12 usuarios. La percepción "Bueno" fue indicada por el 6.3% de los participantes, es decir, 8 usuarios. Finalmente, la categoría "Malo" fue señalada por el 4.8% de los encuestados, correspondiendo a 6 usuarios.

Tabla 14

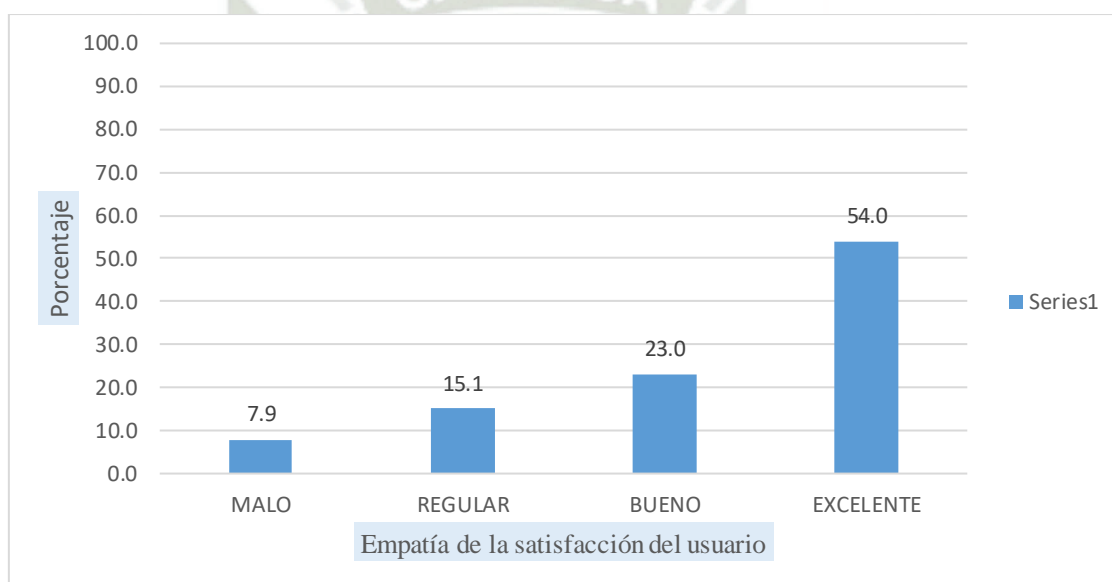
Empatía de la satisfacción del usuario externo

	F	%
Malo	10	7.9
Regular	19	15.1
Bueno	29	23.0
Excelente	68	54.0
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 12

Empatía de la satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación

En la tabla 14 y grafica 12, que aborda la dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, se resalta que la percepción "Excelente" tiene la mayor representación con un 54.0%, correspondiente a 68 usuarios. En segundo lugar, la categoría "Bueno" fue señalada por el 23.0% de los encuestados, lo que representa a 29 usuarios. La percepción "Regular" sigue en la lista con el 15.1%, equivalente a 19 usuarios. Finalmente, la categoría "Malo" fue indicada por el 7.9% de los participantes, lo que se traduce en 10 usuarios.

Tabla 15

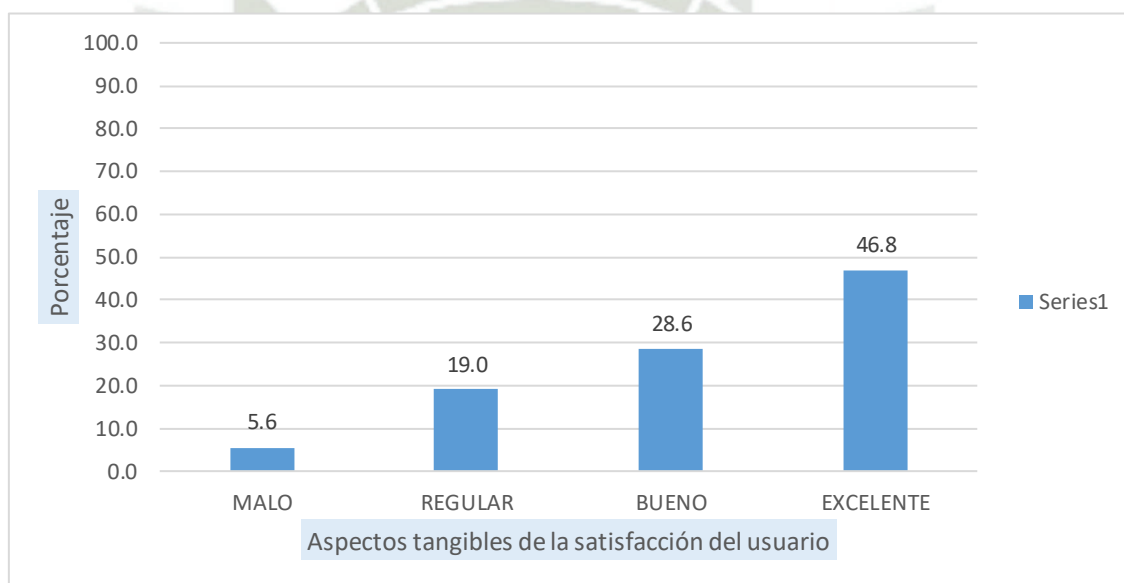
Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo

	F	%
Malo	7	5.6
Regular	24	19.0
Bueno	36	28.6
Excelente	59	46.8
Total	126	100.0

Fuente: Matriz de datos

Figura 13

Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación

En la Tabla 15 y grafica 13, relacionada con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del servicio de ecografía del Hospital Goyeneche, se puede observar que la percepción "Excelente" lidera las respuestas con un 46.8%, lo que corresponde a 59 usuarios. En segundo lugar, la categoría "Bueno" fue indicada por el 28.6% de los encuestados, representando a 36 usuarios. Siguiendo, la percepción "Regular" fue señalada por el 19.0% de los participantes, equivalente a 24 usuarios. Finalmente, la categoría "Malo" fue seleccionada por el 5.6% de los encuestados, correspondiendo a 7 usuarios.

Tabla 16

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

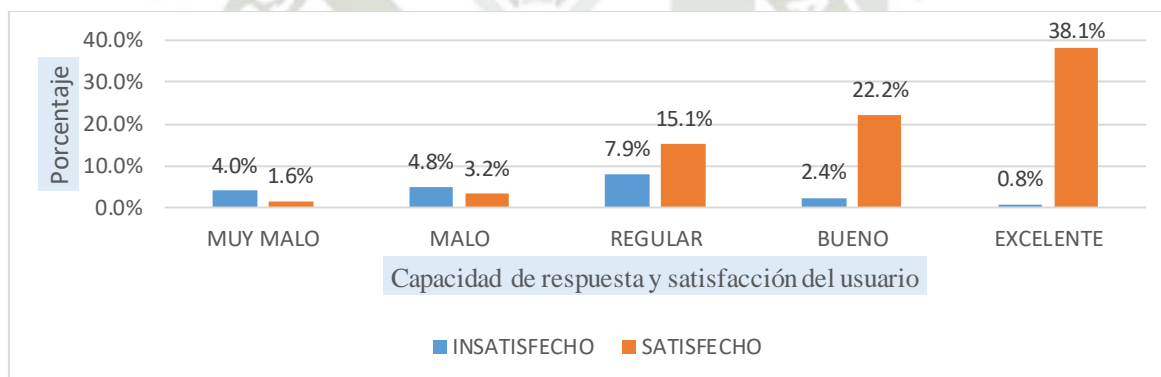
		Satisfacción				Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		F	%
Capacidad de respuesta		F	%	F	%		
		Muy malo	5	4.0%	2	1.6%	7
	Malo	6	4.8%	4	3.2%	10	7.9%
	Regular	10	7.9%	19	15.1%	29	23.0%
	Bueno	3	2.4%	28	22.2%	31	24.6%
	Excelente	1	0.8%	48	38.1%	49	38.9%
	Total	25	19.8%	101	80.2%	126	100.0%

R de Pearson = 0,534 p < 0.05 p= 0,000

Fuente: Matriz de datos

Figura 14 Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación

En la tabla 16 y grafica 14, se examina la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de ecografía del Hospital Goyeneche. Se presentan diversos grados de capacidad de respuesta (desde muy malo hasta excelente) y cómo estos se relacionan con los niveles de satisfacción del usuario (ya sea insatisfecho o satisfecho). El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de $R=0,534$. Esto nos indica una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que hay una tendencia en la que, a medida que la capacidad de respuesta mejora, la satisfacción del usuario también tiende a incrementarse de manera moderada. El valor p ($p=0,000$) siendo menor a 0,05, confirma que la relación identificada es estadísticamente significativa. Es decir, la probabilidad de que esta relación observada sea simplemente producto del azar es prácticamente nula.

Tabla 17

Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo

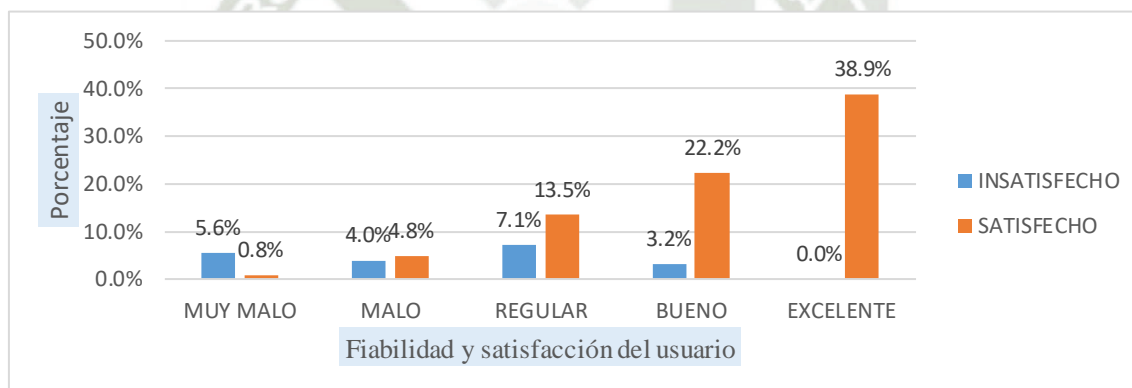
		Satisfacción				Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		F	%
Fiabilidad		F	%	F	%		
		Muy malo	7	5.6%	1	0.8%	8
	Malo	5	4.0%	6	4.8%	11	8.7%
	Regular	9	7.1%	17	13.5%	26	20.6%
	Bueno	4	3.2%	28	22.2%	32	25.4%
	Excelente	0	0.0%	49	38.9%	49	38.9%
	Total	25	19.8%	101	80.2%	126	100.0%

R de Pearson = 0,579 p < 0.05 p= 0,000

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15 Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo

Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación

En la tabla 17 y gráfica 15, se estudia la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de ecografía del Hospital Goyeneche. Se desglosan los diferentes grados de fiabilidad (desde muy malo hasta excelente) y cómo estos se vinculan con los niveles de satisfacción del usuario (ya sea insatisfecho o satisfecho).

El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de $R=0,579$. Esto denota una correlación positiva moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Indica que existe una tendencia donde, al mejorar la fiabilidad, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar de forma moderada. El valor p ($p=0,000$) siendo menor a 0,05, señala que la relación detectada es estadísticamente significativa. Es decir, es muy poco probable que esta relación identificada sea debido al azar.

Tabla 18

Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo

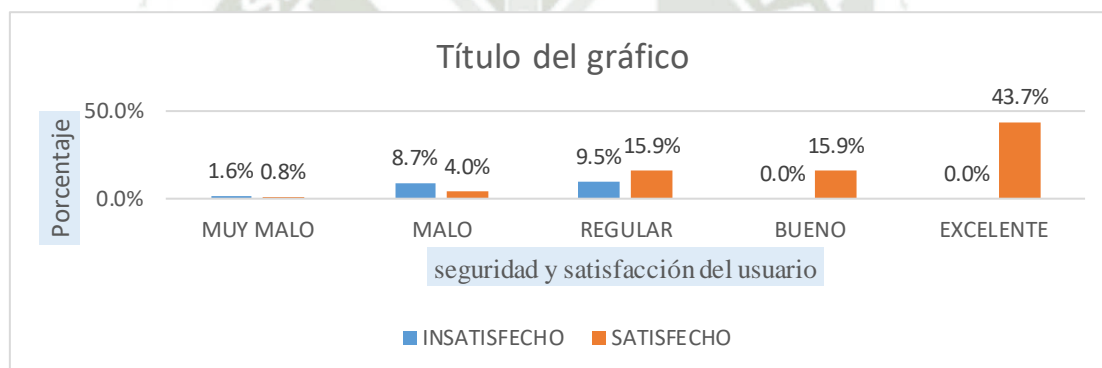
		Satisfacción				Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		F	%
Seguridad		F	%	F	%		
		Muy malo	2	1.6%	1	0.8%	3
	Malo	11	8.7%	5	4.0%	16	12.7%
	Regular	12	9.5%	20	15.9%	32	25.4%
	Bueno	0	0.0%	20	15.9%	20	15.9%
	Excelente	0	0.0%	55	43.7%	55	43.7%
	Total	25	19.8%	101	80.2%	126	100.0%

R de Pearson = 0,614 p < 0,05 p= 0,000

Fuente: Matriz de datos

Figura 16 Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo

Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación

En la tabla 18 y gráfica 16, se presenta la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo que utiliza el servicio de ecografía del Hospital Goyeneche. Se muestran diferentes grados de percepción de seguridad, desde "muy malo" hasta "excelente", y cómo estos se relacionan con los niveles de satisfacción del usuario, categorizados como insatisfecho o satisfecho. El coeficiente de correlación de Pearson para esta relación es $R=0,614$. Este valor indica una correlación positiva moderada entre la seguridad percibida en el servicio de ecografía y la satisfacción del usuario. En términos más simples, cuando los usuarios sienten que el servicio es seguro, su nivel de satisfacción tiende a aumentar. El valor p , que es de 0,000 y por ende menor a 0,05, nos muestra que la relación observada es estadísticamente significativa. Esto quiere decir que es muy improbable que la relación detectada haya ocurrido por simple casualidad.

Tabla 19

Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo

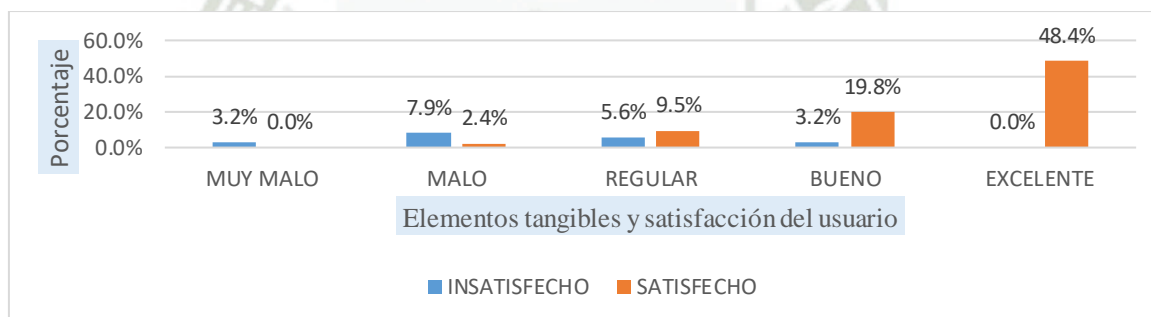
		Satisfacción				Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		F	%
Elementos tangibles		F	%	F	%		
	Muy malo	4	3.2%	0	0.0%	4	3.2%
	Malo	10	7.9%	3	2.4%	13	10.3%
	Regular	7	5.6%	12	9.5%	19	15.1%
	Bueno	4	3.2%	25	19.8%	29	23.0%
	Excelente	0	0.0%	61	48.4%	61	48.4%
Total		25	19.8%	101	80.2%	126	100.0%

R de Pearson = 0,686 p < 0,05 p= 0,000

Fuente: Matriz de datos

Figura 16 Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo

Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación

En la tabla 19 y grafica 17, se muestra la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de ecografía del Hospital Goyeneche. Se observan distintos grados de percepción respecto a los elementos tangibles, desde "muy malo" hasta "excelente", y cómo estos se asocian con los niveles de satisfacción del usuario, ya sea insatisfecho o satisfecho. El coeficiente de correlación de Pearson es $R=0,686$. Este valor señala una correlación positiva alta entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que, a medida que la percepción sobre los elementos tangibles mejora, la satisfacción del usuario tiende a aumentar. El valor p es $0,000$, lo que significa que es menor a $0,05$. Esto nos indica que la relación observada es estadísticamente significativa, lo que refuerza la idea de que la relación entre ambos factores no es casual.

Tabla 20

Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo

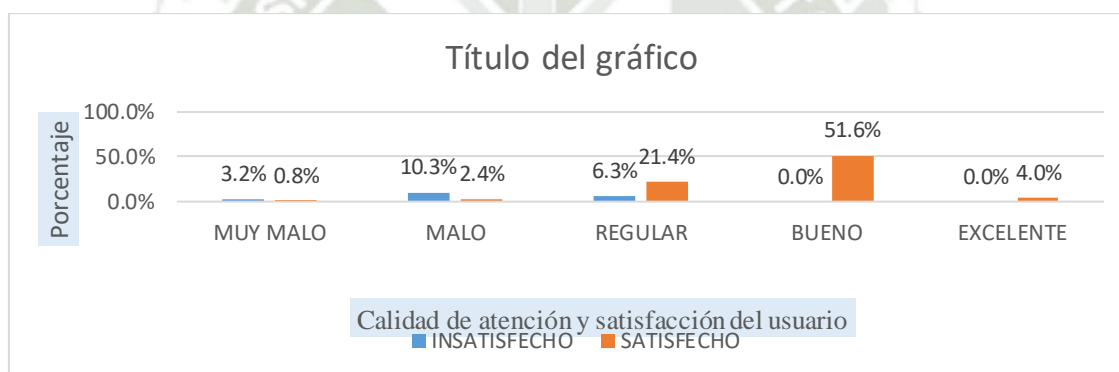
		Satisfacción				Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		F	%
Calidad de atención		F	%	F	%		
		Muy malo	4	3.2%	1	0.8%	5
	Malo	13	10.3%	3	2.4%	16	12.7%
	Regular	8	6.3%	27	21.4%	35	27.8%
	Bueno	0	0.0%	65	51.6%	65	51.6%
	Excelente	0	0.0%	5	4.0%	5	4.0%
Total		25	19.8%	101	80.2%	126	100.0%

R de Pearson = 0,680 p < 0.05 p= 0,000

Fuente: Matriz de datos

Figura 17 Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo

Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo



Fuente: Tabla 20

Análisis e interpretación

En la tabla 20 y grafica 18, se presenta la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de ecografía del Hospital Goyeneche. Se visualiza la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, que varía desde "muy malo" hasta "excelente", y cómo esta se relaciona con la satisfacción del usuario, ya sea insatisfecho o satisfecho. El coeficiente de correlación de Pearson es $R=0,680$. Este valor indica una correlación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Esto implica que, a medida que la percepción sobre la calidad de atención es mejor, también aumenta la satisfacción del usuario. El valor p es $0,000$, lo que significa que es menor a $0,05$. Esto nos indica que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario es estadísticamente significativa, sugiriendo que esta relación no es fruto del azar.

3.2. DISCUSION DE RESULTADOS

En esta investigación al determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche Arequipa, 2023 el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de $R=0,680$. Esto nos indica una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que hay una tendencia en la que, a medida que la capacidad de respuesta mejora, la satisfacción del usuario también tiende a incrementarse de manera moderada. El valor p ($p=0,000$) siendo menor a $0,05$, confirma que la relación identificada es estadísticamente significativa. Es decir, la probabilidad de que esta relación observada sea simplemente producto del azar es prácticamente nula. Esto quiere decir que la calidad de atención tiende relacionarse con la satisfacción del usuario externos que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche Arequipa, 2023. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externos. Estos resultados son similares con Vinueta (2022) quienes en sus resultados del estudio mostraron que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020 pues el Rho de Spearman indica una relación positiva y moderada fuerte ($0,668$) al nivel de $p<0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los usuarios; así también de bardales (2021) concluyó en base a los hallazgos obtenidos proponer un modelo de gestión para contribuir a la mejora de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital I “El Buen Samaritano” EsSalud- Bagua Grande. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados que la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche Arequipa. va más allá de la calidad técnica de la ecografía en sí misma. La atención debe ser centrada en el paciente desde la buena atención administrativa, puntualidad, comunicación asertiva, buen trato, y otros aspectos son fundamentales para proporcionar una experiencia satisfactoria.

En el objetivo 1 al determinar la calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche, 2023, se destaca

que la percepción "Bueno" ostenta la mayor representación con un 51.6%, lo que se traduce en 65 usuarios. La categoría "Regular" se sitúa en segundo lugar con el 27.8% del total, equivalente a 35 usuarios. La percepción "Malo" fue indicada por el 12.7% de los participantes, correspondiente a 16 usuarios. Por otro lado, tanto las categorías "Muy Malo" como "Excelente" tienen la misma proporción, cada una con un 4.0%, lo que significa que 5 usuarios calificaron la atención con dichas percepciones. Esto quiere decir que el 55.6% la calidad de atención es aceptable y 44.4%. La calidad de atención en un entorno de atención médica impacta significativamente en la experiencia del paciente y, por lo tanto, en su nivel de satisfacción. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externos, estos resultados y conclusiones son similares con los estudios de Vinueta(2022) que mostro de que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020 que el Rho de Spearman indica una relación positiva y moderada fuerte (0,668) al nivel de $p < 0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los usuarios; Así de Ampuero (2021) que existe relación entre la oferta de servicios con la satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del hospital San Rosa, Lima, de Romaña (2022) sobre la satisfacción del usuario del servicio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa cuya conclusiones que el 65.4% de los usuarios se encuentran satisfechos con las atenciones del servicio de neumología y el 34.6% se encontraron insatisfechos. En tal sentido de acuerdo al análisis de los resultados se confirma que la calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche es adecuada, sin embargo, requiere el abordaje de los casos sea más preciso y buena atención, desde la capacitación y actualización continua al personal de ecografía en las últimas técnicas, avances tecnológicos y protocolos de imagen. Esto garantiza que estén familiarizados con las mejores prácticas y puedan ofrecer una atención de alta calidad, revisión y actualización de los protocolos asegurando que el personal interactúe con los pacientes, responda a sus preguntas y brinde una atención personalizada con comunicación clara y efectiva. Del mismo modo implementar un sistema eficiente de programación de citas para minimizar los tiempos de espera y optimizar la utilización del equipo con resultados interpretados precisos que proporcione información educativa clara a los pacientes antes y después del procedimiento para que comprendan el propósito, el proceso y los resultados esperados

con privacidad y la confidencialidad de la información del paciente durante todo el proceso, desde la programación de la cita hasta la entrega de resultados.

En el objetivo 2 al determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes del Hospital Goyeneche, 2023, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación de Pearson es $R=0,680$. Este valor indica una correlación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Esto implica que, a medida que la percepción sobre la calidad de atención es mejor, también aumenta la satisfacción del usuario. El valor p es 0,000, lo que significa que es menor a 0,05. Esto nos indica que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario es estadísticamente significativa, sugiriendo que esta relación no es fruto del azar. Esto quiere decir que la calidad de atención juega un papel crucial en la experiencia global del paciente, y la satisfacción del usuario está directamente influenciada por diversos aspectos relacionados con la atención médica que reciben. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde si existe la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes del Hospital Goyeneche, 2023. Estos resultados son corroborados por Mero (2021) en la revista publicado sobre los servicios que presta la unidad médica Cuba Libre 24 horas que los resultados indican que los servicios que se relacionan directamente con el usuario de salud son negativos, Rivera (2022) sobre estudio desarrollado en Cuba sobre la calidad de atención a los usuarios que los usuarios no se sienten satisfechos por la atención. Bardales (2022) estudio desarrollado en Bagua Grande que los hallazgos proponer mejorar la calidad de atención del servicio de imagenología del Hospital I El buen Samaritano. En este sentido, de acuerdo a lo investigado y al analizar conformamos que mientras que la calidad de atención es mejor, la satisfacción de los usuarios externos es muy buena y tienen una percepción positiva sobre los servicios médicos recibidos de los que acuden servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes del Hospital Goyeneche, 2023

Concluyendo que la calidad de atención en el servicio de ecografía no solo se trata de la ejecución técnica, sino también de la experiencia global del usuario. Un enfoque integral, comunicación efectiva, confianza y atención continua son elementos clave para asegurar la satisfacción del usuario externo que acude a este servicio específico de salud que tiene que existe la relación entre la calidad de atención ofrecida en el servicio de ecografía y la

satisfacción del usuario externo. La forma en que se aborda a los usuarios y se lleva a cabo el procedimiento tiene un impacto significativo en su percepción general. Del mismo modo la calidad de atención refleja en la habilidad del personal para comunicarse de manera clara y comprensible, mediante una explicación detallada del procedimiento, así como la interpretación de los resultados, contribuyen a una experiencia positiva para el usuario.

Aquí es importante la construcción de la confianza entre el usuario y el personal de ecografía que se traduce en la confiabilidad percibida y en la precisión de los resultados, atención personalizada a las necesidades y preocupaciones del usuario, esto influye en la percepción general de la institución de salud de acuerdo a la eficiencia operativa, incluyendo la puntualidad en las citas y el tiempo de espera, forma parte integral de la calidad de atención. La gestión eficaz del tiempo contribuye a una experiencia más satisfactoria para el usuario externo. Finalmente, la calidad de atención no termina con la conclusión del procedimiento de ecografía, si no en el seguimiento posterior, ya sea para aclarar dudas o proporcionar información adicional, es fundamental para mantener una atención continua y satisfactoria.



CONCLUSIONES

Primero:

La calidad de atención servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital incide significativamente en la satisfacción de los usuarios externos de acuerdo a la percepción general. La correlación positiva es moderada entre las variables, esto sugiere que hay una tendencia en la que, a medida que la capacidad de la atención mejora, la satisfacción del usuario también tiende a incrementarse de manera moderada.

Segundo:

La calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche es buena en un 51.6% a pesar de las limitaciones de capacitación al personal y de los equipos por limitado presupuesto para su mantenimiento y renovación. En tal sentido de acuerdo al análisis de los resultados se confirma que la calidad de atención es buena, sin embargo, se requiere de capacitación y actualización continua al personal de ecografía con las últimas técnicas, avances tecnológicos y protocolos de atención alta calidad.

Tercero:

La satisfacción de los usuarios externos que participan en el Servicio de Ultrasonido del Departamento de Diagnóstico por Imágenes es buena y es mayor al 50% de los usuarios se consideran satisfechos, lo cual es estadísticamente significativo, indicando que esta relación es resultado del esfuerzo del equipo profesional y la experiencia general de los usuarios que se sienten satisfechos con la atención que recibieron.

RECOMENDACIONES

Primero:

Al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital fortalecer la calidad de atención del personal a través de formación continua mediante talleres, para el desarrollo de habilidades interpersonales, y la empatía del equipo interdisciplinario, mejorar de eficiencia operativa, comunicación directa, amable y cálido y con encuestas permanentes hacia el usuario.

Segundo:

Al personal interdisciplinario del servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital capacitarse en la inteligencia emocional, programación de citas oportunas, tiempo de espera reducido con atención personalizada y entrega de los resultados con prontitud.

Tercero:

A los usuarios externos brindar información sobre sus deberes y derechos sobre la política de atención en salud del hospital público que acudan con puntualidad a sus citas y cumplir con las recomendaciones sobre sus resultados.

Referencias Bibliográficas

1. Ramos, R. M. G., Pratts, M. F., González, M. D. L. C. B., Bernal, C. C., Jiménez, E. V., Flores, G. L., & Gutiérrez, R. C. (2008). La calidad de la atención en salud. *Oral*, 9(S1), 2-20.
2. Ministerio de Salud. Política Nacional de Calidad en Salud. Dirección de Salud de las Personas/Dirección de Calidad en Salud. Lima: MINSALUD, 2009.
3. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
4. Padovani CAM, Brito LL, Crespo SM, et al. La calidad en Salud Pública. *Rev Ciencias Médicas*. 2012;16(4):64-73.
5. Soto-Becerra Percy, Virú-Loza Manuel A., Elorreaga Oliver A., Amaya Elard, Mezones-Holguin Edward, Ramírez-Ramírez Rofilia et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA [Internet]*. 2020 ene [citado 2023 mayo 12]; 13(1): 14-25. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100003&lng=es. Epub 31-Mar-2020. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>.
6. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]*. 2019;36(4):620–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
7. Bustamante MA, Zerda-Barreno ER, Obando F, Tello-Sánchez MG. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial [Internet]*. 2020 [citado el 12 de julio de 2023];13(2):1–15. Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>.
- 8.- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020)
- 9.- Luis y Velásquez Aníbal y Ponce Carlos, W. (2009). *la ley marco de aseguramiento universal en salud en el Perú: análisis de beneficios y sistematización del proceso desde*

su concepción hasta su promulgación. Org.pe.

[http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2#:~:text=La%20Ley%2029344%20tiene%20como,supervisi%C3%B3n%20del%20aseguramiento%20\(1\).](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2#:~:text=La%20Ley%2029344%20tiene%20como,supervisi%C3%B3n%20del%20aseguramiento%20(1).)

10. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas [Internet]. 2014 [citado el 11 de julio de 2023];(34):181–209. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005.

11. Donabedian Avedis, R. (2001). *órgano de la Sociedad Española de calidad asistencial*. Fadq.org. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

12.salesforce. (2023, septiembre 7). *Teoría de Herzberg*. Salesforce. <https://www.salesforce.com/mx/blog/teoria-de-herzberg/>

13. Rivera Castellanos, M. (2022). Gestión de salud en el mejoramiento continuo de la calidad de atención al paciente en el servicio de Imagenología en el CIMEQ. *aniversariocimeq2022*. <https://aniversariocimeq2022.sld.cu/index.php/aniversariocimeq/2022/paper/viewPaper/148>

14. Vinuesa Domo, K. K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>

15.- MERO, Lisseth C., ZAMBRANO, María I., BRAVO, María A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(02), 117–124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>

16. Bardales Miño, C. E. (2018). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de imagenología del Hospital I “Buen Samaritano” EsSalud-Bagua Grande*. Edu.pe. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34535/bardales_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 17.- Ampuero Gonzales, S. O. (2021). *oferta de servicios y satisfacción del usuario externo del servicio de radiología del Hospital Santa Rosa, Lima - Perú 2021* [Universidad Norbert Wiener]. http://file:///D:/T061_77346371_M.pdf
- 18- Ninaja Quenta, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del puesto de salud Las Yaras, Región Tacna, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80494>
19. Aguilar Ramos Pedro, Gonzales Medina Carlos, Gutarra Vilchez, Rosa. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021* [Universidad San Martín de Porres]. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1960/1318>
20. Cachique Oliveira, S. M., Barrios León, J. C., Arispe Alburqueque, C., & Rivera-Lozada, O. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener, 11(2), a0013.* <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
21. Ayamamani Condori, H. (2018). *Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de Radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017* [Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/6431>
- 22.- Romaña de Lavallo, V. (2023). *Satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115605>
- 23.- Dirección General de Salud de las, P. (2012). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Gob.pe.* <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
24. Hernández, Fernández, Baptista. *Metodología de Investigación [Internet]. México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V; 2014 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en:* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

25. Arias, F. (2006). El proyecto de investigación a la metodología de la investigación. Venezuela. Epísteme.

26. Valderrama (2017)

27. Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación*. Maracaibo, Venezuela. ARS-Gráfica.

28. Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Abacoenred.com.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>



Anexos

Consentimiento informado

Instrumentos

Matriz de consistencia

Matriz de sistematización



Consentimiento informado

Yo _____
declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ECOGRAFÍA DEL DEPARTAMENTO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL GOYENCHE 2023”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de JOHN DANIEL CARPIO DEL CARPIO, y el Hospital Goyeneche. Entiendo que este estudio busca conocer la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo y sé que mi participación se llevará a cabo en el área de ecografía del Hospital Goyeneche, y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con JOHN DANIEL CARPIO DEL CARPIO celular 961796973

Instrumentos

DATOS DE FILIACION

SEXO: Masculino

Femenino

EDAD:

NOMBRE:

ESTADO CIVIL: Soltero

Casado

Viudo

Divorciado

a. Cuestionario calidad de servicio

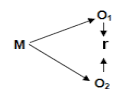
CALIDAD DE SERVICIO											
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la Importancia, que usted le otorga a la atención en cuanto a la calidad de servicio en el servicio de Imagenología (nivel III) del Hospital Goyeneche. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere:											
nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5		
N°	PREGUNTAS						1	2	3	4	5
01	¿Identifica la hora y día que indica la cita?										
02	¿Les proporciona respuesta oportuna y pertinente a sus inquietudes?										
03	¿Le proporcionan un trato cortés y amigable?										
04	¿Identifican su necesidad y es atendido según la urgencia requerida de su problema?										
05	¿Es oportuna y pertinente el procedimiento al conceder la cita?										
06	¿El personal le proporciona seguridad al realizar el examen solicitado?										
07	¿Les proporcionan la orientación e indicación oportuna a las inquietudes planteadas al personal?										
08	¿describen el procedimiento y la medicación a seguir en la realización del examen?										
09	¿Hay identificación entre el área que marcan las citas con el área de ecografías?										
10	¿identifican que los equipos de ecografía estén en buen estado?										

Muchas gracias

b. Cuestionario satisfacción del usuario externo

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO										
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la Importancia, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de imagenología (nivel III) del Hospital Goyeneche. Utilice una escala numérica del 1 al 4, considere										
malo		1	Regular	2	bueno	3	Excelente	4		
N°	PREGUNTAS						1	2	3	4
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites en el servicio de Imagenología									
02	Que el examen programado se realice en la hora citada									
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada									
04	Que las citas se encuentren disponibles y de fácil acceso									
05	Que la atención en caja o en módulo de admisión del SIS sea rápida									
06	Que la atención para la toma del examen de ecografía sea rápida									
07	Que el personal asistencial explique y oriente adecuadamente la realización del examen radiológico									
08	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud									
09	Que el personal médico haga una entrevista previa a la realización del examen radiológico									
10	Que el personal médico que realizara el examen le inspire confianza									
11	Que el médico que le atenderá muestre interés en resolver su problema de salud									
12	Que durante su atención en el servicio el personal médico y el personal asistencial muestre un trato cordial y amable									
13	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara, sobre el procedimiento del examen y efectos adversos del mismo									
14	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de imagenología sean los adecuados para orientar a los pacientes									
15	Que el servicio de imagenología cuente con personal capacitado para orientar e informar a los pacientes y acompañantes									
16	Que el servicio de Imagenología cuente con los equipos disponibles e insumos para la realización de los exámenes radiológicos									
17	Que las áreas donde se realiza el examen ecográfico se encuentren limpios y sean cómodos									

Matriz de consistencia: Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acuden al servicio de ecografía del departamento de diagnóstico por imágenes del Hospital Goyeneche 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General — ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche?</p> <p>Objetivos Específicos — ¿Cuál es la calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche? — ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Ecografía del</p>	<p>Objetivo General — Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acuden al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche</p> <p>Objetivo Específicos — Determinar la calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche — Determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Ecografía del</p>	<p>Hipótesis General <i>H₁</i>: Si existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche <i>H₀</i>: No existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de ecografía del departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche</p> <p>Hipótesis Específica <i>H₁</i>: La calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Goyeneche es buena para los usuarios externos que acuden. <i>H₀</i>: La calidad de atención del servicio de ecografía del Departamento de Diagnostico</p>	<p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones — Capacidad de respuesta — Fiabilidad — Seguridad — Elementos tangibles</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Dimensiones — Fiabilidad — Capacidad de respuesta — Seguridad — Empatía — Aspectos tangibles</p>	<p>Método: Hipotético deductivo Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental, transversal</p>  <p>Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios — Cedula de preguntas para la calidad de atención — Célula de satisfacción del usuario externo</p> <p>Población: Muestra: 126 usuarios Muestreo: Criterios de inclusión y exclusión</p>

<p>Departamento de Diagnóstico por imágenes?</p>	<p>Departamento de Diagnóstico por imágenes</p>	<p>por Imágenes del Hospital Goyeneche no es buena para los usuarios externos que acuden.</p> <p><i>H₁</i>: La satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes es buena.</p> <p><i>H₀</i>: La satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por imágenes no es buena.</p>		
--	---	--	--	--



Matriz de sistematización

N°	Sociodemográfico			Calidad de atención				Satisfacción del usuario					Calidad atención	Satisfacción del usuario
	Edad	Sexo	Estado	Capacidad de respuesta	fiabilidad	seguridad	elementos tangibles	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatía	aspectos tangibles		
1.	3	2	5	2	1	2	4	3	2	1	2	2	2	1
2.	2	2	5	4	3	5	3	2	4	4	4	3	3	2
3.	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	1	3	3	1
4.	3	2	1	3	5	3	5	4	3	2	3	4	4	2
5.	3	1	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2
6.	2	2	5	5	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2
7.	2	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2
8.	3	2	2	2	2	2	5	3	1	3	3	3	2	2
9.	2	2	1	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	2
10.	3	2	2	4	4	4	3	4	2	4	2	2	3	2
11.	2	2	2	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
12.	4	2	3	3	2	3	5	3	2	4	3	2	3	2
13.	3	2	2	2	2	2	2	3	1	4	2	3	2	2
14.	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2
15.	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2
16.	3	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2
17.	3	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2
18.	3	2	5	3	4	4	5	3	2	4	3	3	4	2
19.	2	1	1	3	4	5	5	2	2	4	4	3	4	2

47.	3	1	5	5	5	4	5	3	3	4	4	2	4	2
48.	3	2	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	5	2
49.	2	1	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2
50.	1	2	1	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2
51.	4	2	1	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2
52.	3	1	1	3	3	5	4	4	3	4	2	3	3	2
53.	3	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	2
54.	3	2	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2
55.	3	2	1	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	2
56.	3	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2
57.	4	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2
58.	2	1	1	5	4	5	4	3	3	4	1	2	4	2
59.	4	1	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
60.	3	2	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2
61.	2	1	1	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	2
62.	3	1	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2
63.	4	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2
64.	3	2	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	2
65.	3	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
66.	1	2	1	4	3	4	5	2	1	4	4	4	4	2
67.	3	2	1	3	1	5	5	4	2	4	4	3	3	2
68.	3	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
69.	3	2	2	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	2
70.	3	2	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2
71.	4	2	3	4	5	2	4	3	2	4	4	4	3	2
72.	3	2	1	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2
73.	1	2	1	2	3	3	3	1	1	4	2	3	3	1
74.	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2

75.	3	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
76.	1	2	1	4	4	5	4	4	2	4	2	3	4	2
77.	2	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2
78.	2	2	5	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	1
79.	3	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
80.	2	2	2	1	2	1	4	2	2	4	3	3	1	2
81.	4	1	1	2	4	2	4	3	3	4	4	2	3	2
82.	3	2	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2
83.	1	2	5	3	3	3	4	2	1	4	2	2	3	2
84.	3	1	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2
85.	4	2	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2
86.	1	2	1	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	2
87.	3	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
88.	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	1
89.	3	2	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	2
90.	1	1	1	5	4	5	4	3	4	3	1	3	4	2
91.	2	2	4	2	2	1	4	1	2	3	2	2	2	1
92.	3	1	1	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2
93.	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1
94.	2	2	5	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1
95.	4	2	3	1	4	3	2	2	3	3	2	3	2	1
96.	3	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2
97.	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1
98.	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1
99.	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1
100.	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
101.	2	2	1	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2
102.	3	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
103.	3	1	5	3	2	3	3	1	2	4	3	3	2	2

Datos sociodemográficos

