



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS

DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN
INTEGRAL DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE
MEDICINA COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL
NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO
AREQUIPA, 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

CLAUDIA LIZ PAURO TRUJILLO

**AREQUIPA – PERÚ
2016**

DEDICATORIA

A Dios por haberme guiado hasta este momento de mi vida.

A mis padres: Paola y Nixon

En especial a mi querida madre porque todo lo que soy o espero se lo debo al inmenso cariño que me da día a día, a sus sacrificios y desvelos, porque me tuvo paciencia y me demostró que siempre se puede salir adelante con esfuerzo y perseverancia hasta conseguir mis metas.

A mi hermana Katherine:

Porque a pesar de su edad sus comentarios y bromas saben escucharme, comprenderme y muchas veces atenuar mis penas y preocupaciones.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr terminar mi carrera.

A las docentes de la Escuela Académica Profesional de Enfermería por ser pilares de mi formación.

Al hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, a la Directora, personal de salud y a los pacientes del servicio por brindarme las facilidades para ejecutar esta investigación.

RESUMEN

En el presente estudio el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de Medicina Complementaria. La muestra estuvo conformada por 286 atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa. El muestreo fue probabilístico aleatorio. El diseño de la investigación es descriptivo. Se consideró como variable única: la satisfacción del paciente, con sus indicadores: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Calidez y Empatía. El instrumento de medición de esta variable fue la encuesta (SERVQUAL) para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, transversal. Se realizó el análisis estadístico para datos categóricos descriptivos. Los resultados indican que el 74,8% se encuentra en un nivel de insatisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de Medicina Complementaria. Asimismo, en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles se encuentran en el nivel de proceso. En la dimensión empatía el 49,7% se encuentra en el nivel aceptable.

Palabras clave: satisfacción en la atención integral, medicina complementaria.

ABSTRACT

In the present study the aim of the research was to determine the level of satisfaction in the comprehensive care of patients in the Department of complementary medicine. The sample was by formed by 286 served in the service of medicine complementary of the Hospital National Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa. The sampling was probabilistic random. The design of the research is descriptive. Are considered as variable only: the satisfaction of the patient, with its indicators: tangible, reliability, capacity of response, safety, warmth and empathy. The instrument of measurement of this variable was the survey (SERVQUAL) for evaluate the satisfaction of them users served in the service. The design of the research was not experimental, descriptive, transversal. It conducted the analysis statistical for data categorical descriptive. The results indicate that 74.8% is in a level of dissatisfaction in the comprehensive care of patients in the Department of complementary medicine. Also, in dimensions reliability, responsiveness, security and tangible aspects are at the process level. Empathy 49.7% is the acceptable level in the dimension.

Keywords: satisfaction comprehensive care, complementary medicine.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
ÍNDICE	3
INDICE DE TABLAS	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema de investigación	9
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación del estudio	13
1.5. Limitaciones de la investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
2.1. Antecedentes investigativos	15
2.2. Base teórica	25
2.3. Definición de Términos	47
2.4. Variable	49
2.4.1. Definición conceptual de la variable	50
2.4.4. Definición operacional de la variable	50
2.4.3. Operacionalizacion de la variable	51

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo y diseño	53
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	53
3.3. Población y muestra	54
3.4. Técnicas e instrumentos	55
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	57
3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	59
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Edad de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	59
Tabla 2. <i>Aspectos sociodemográficos de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	60
Tabla 3. <i>Niveles de las expectativas de fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	61
Tabla 4. <i>Niveles de las expectativas sobre capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	62
Tabla 5. <i>Nivel de expectativas sobre seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	63
Tabla 6. <i>Nivel de expectativas sobre empatía en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	64
Tabla 7. <i>Nivel de expectativas sobre aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.</i>	65

- Tabla 8. *Percepción de una mala satisfacción al ser atendido en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo Arequipa, 2016.* 66
- Tabla 9. *Percepción de la atención en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo Arequipa, 2016.* 67
- Tabla 10. *Percepción de los cuidados que se brinda en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo Arequipa, 2016.* 68
- Tabla 11. *Nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de Medicina Complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo Arequipa, 2016.* 69

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del reglamento de Grados y Título de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa pongo a consideración del ilustrado criterio revisor, la tesis titulada: Nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública y privada, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (1,2)

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del usuario" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales.

Por otro lado ENSUSALUD 2015 reveló que el 73,7% de usuarios de consulta externa de las IPRESS (instituciones prestadoras de servicios de salud) y el 67,9% de usuarios del SIS se sienten satisfechos con la atención recibida, cifras que comparadas con el año 2014 presentan un incremento de 3,6 y 6,1 puntos porcentuales, respectivamente. Asimismo, el 63,4% del

personal médico y de enfermería se siente satisfecho con relación a su centro laboral. (28)

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. (3)

El presente informe está estructurado en cinco capítulos que comprenden: en el capítulo I se encuentra el problema de investigación, en el que muestra la presentación resumida y las motivaciones personales que me ha llevado a investigar el problema, precisando la justificación, formulando y describiendo el problema de investigación con sus respectivos objetivos, hipótesis general y presentando las variables e indicadores. En el capítulo II se encuentra el marco teórico, en el que están los antecedentes investigativos, la base teórica y las definiciones conceptuales de términos. En el capítulo III está el material de estudio en el que se considera el ámbito de estudio, la unidad de estudio, la población y la muestra. En el capítulo IV está la metodología, en el que presenta el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados y los procedimientos necesarios. Y por último el capítulo V está los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

No se encontraron dificultades para la realización del presente trabajo más allá de las que estuvieron dadas por los trámites correspondientes para la aplicación de los instrumentos.

Sus resultados permitirán emitir juicios de valor, para asumir decisiones y alcanzar alternativas de retro alimentación para aportar una solución a la problemática del estudio, en tal sentido la intervención de la enfermera es de vital importancia en la promoción y prevención de la salud en los usuarios del servicio de medicina.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario externo constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. (4)

En el Perú se han hecho diversos estudios sobre la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios de salud utilizando el instrumento SERVQUAL (*ServiceQuality*), que evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad. (5)

En el servicio de medicina complementaria del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo (CASE) se ha evidenciado el auge que está teniendo este servicio por el uso de la medicina tradicional pero científicamente

validada, la buscan los pacientes de hoy en día para aliviar su enfermedad.

Durante los años que lleva brindando atención integral el servicio de medicina complementaria del Hospital CASE- EsSalud, a la población arequipeña asegurada, que así lo requieren. no obstante del tiempo que el servicio lleva ofreciendo sus prestaciones de atención en salud al paciente de la región Arequipa, se desconocía el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención en mención. Esto se observó durante las prácticas pre profesionales realizadas en el servicio de medicina complementaria de dicho hospital, durante los meses de abril y julio del año 2010.

La calidad de atención del servicio de medicina complementaria puede ser estudiada de diferentes maneras, pero quien siempre dictaminara nuestra atención será el paciente, pero también se tendrá en cuenta que el juicio valorativo no resulta solo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió. (6)

Durante la práctica realizada en el servicio de medicina complementaria se observó insatisfacción por parte de los pacientes en el tiempo de espera.

Por este motivo es que se plantearon los indicadores de calidad de tiempo de atención, características del servicio y relación interpersonal tomando en cuenta los componentes de la calidad según Donabedian en 1984. (6)

Actualmente el enfoque planteado determino la calidad y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de medicina complementaria del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de Medicina Complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar los aspectos sociodemográficos de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016
- b. Determinar el nivel de fiabilidad esperada y percibida de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.
- c. Determinar el nivel de la capacidad de respuesta esperada y percibida de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.

- d. Determinar el nivel de seguridad esperada y percibida de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.
- e. Determinar el nivel de empatía esperada y percibida de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.
- f. Determinar el nivel de los aspectos tangibles esperada y percibida de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.
- g. Determinar en qué consultorio ha percibido una mala satisfacción al ser atendido en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.
- h. Determinar cómo se ha percibido la atención en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.
- i. Determinar cómo se ha percibido los cuidados que se brinda en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Siendo enfermería una profesión social, humana y científica, orienta sus acciones a resolver o participar en la solución de problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano. La profesional de enfermería sabe que es importante entender las necesidades presentes y futuras, satisfacer las demandas y esforzarse en satisfacer las expectativas de los usuarios. Mediante su compromiso posibilita el uso de habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.

Medir la calidad y satisfacción en la atención integral del servicio de medicina complementaria nos ayudará a solucionar posibles problemas que el servicio presenta en la actualidad, (demora en el tiempo de espera, infraestructura inadecuada, etc); esta investigación ayudará al área administrativa del servicio a tomar decisiones para optimizar su atención. Por este motivo se realizó un estudio descriptivo para encontrar los problemas del servicio.

Esta investigación proporcionará información válida a la gestión del servicio de medicina complementaria y así generará la implementación de un Plan de Mejora Continua de la Calidad que permita regular y consolidar el desempeño global de la organización en ciclos, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario de medicina complementaria.

La presente investigación es trascendente pues servirá de base a investigaciones futuras en el área administrativa.

De allí la importancia de esta investigación porque permitió determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria, lo que nos dio una percepción diferente, por la relevancia de investigaciones acerca de satisfacción realizadas en

hospitales, y en forma específica en servicios como emergencia y consultorios externos, por lo que la investigación en el servicio de medicina complementaria, tendrá un enfoque diferente.

Y por último está el propósito y anhelo personal de obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería, a través de la presente investigación.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No hubo ninguna limitación por parte del personal del servicio de medicina complementaria, por parte de los pacientes, en cambio se tuvo que algunos no colaboraron en el momento de la encuesta, por consiguiente no hubo otras limitaciones en la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

SALAZAR, M. (2014). En su tesis titulada “Calidad de la atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del sub Centro de Salud Pilahuin Cantón Ambato provincia Tungurahua” llevada a cabo en Ecuador. El objetivo general fue evaluar el grado de satisfacción relacionado con la calidad de atención del embarazó de las usuarias del sub centro de salud Pilahuin. En la metodología se realizó un estudio de corte transversal, modalidad documental y observacional. Se realizó una encuesta para valorar la satisfacción a las pacientes en estado de gestación atendidas en el área de obstetricia del Sub centro de Salud. Se concluyó que la mayoría de pacientes embarazadas que acudieron al Sub Centro de Salud Pilahuín en el año 2012, se encuentra satisfecha con la atención recibida. Existe un predominio de pacientes que opinan que se puede calificar a la atención recibida como de buena calidad. La primera causa de insatisfacción es el tiempo largo de espera antes de la consulta. (7)

SALDAÑA, O Y SANANGO, M (2015) “Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014”. En Ecuador. El objetivo general fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. En la Metodología se trata de un estudio descriptivo de corte transversal que permitió determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. El tamaño de la muestra a estudiar fue de 385 pacientes. Como técnicas se utilizó la entrevista, observación directa e indirecta, como instrumento el formulario avalado por la Universidad Técnica Particular de Loja en la investigación realizada por el Dr. Carlos Arévalo previo a la obtención de la maestría en gerencias en salud para el desarrollo local. En conclusión los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo en su mayoría no se sienten muy satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería en algunas ocasiones no presta interés a los problemas y necesidades de salud. Al momento de entrega de turnos los usuarios muestran inconformidad ocasionado por la prioridad que se brinda a las personas que han reservado el turno por vía telefónica siendo así mayor el tiempo de espera para recibir la atención puesto que algunos usuarios indican desconocer el número telefónico del centro de salud. La calidad de atención de enfermería del centro de salud Cojitambo es aceptable aunque existe poco personal de enfermería y diversas actividades por cumplir, en las encuestas se proyecta

un resultado satisfactorio de la atención que reciben en esta unidad de salud. (8)

2.1.2. A Nivel Nacional

VELIZ, M. Y VILLANUEVA, R. (2011). “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur”. EL objetivo de la presente investigación fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. El estudio fue de tipo exploratorio de corte transversal, porque examina el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado. Es descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procede a describir la situación en función a las variables de estudio. Asimismo se aborda con un enfoque cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas. Se utilizó como instrumentos encuestas, aplicadas bajo el modelo SERVQUAL. Se concluyó que la calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59). De estas cifras se puede concluir que las brechas presentadas en cada ítem evaluado son pequeñas. En general, la calidad percibida presenta mínimas brechas negativas, como consecuencia de una buena percepción de los servicios recibidos, lo que nos

lleva a concluir que el servicio brindado en los CERITS no es la causa de las bajas coberturas. (9)

HUATUCO, G. (2009). “La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre 2008”. El estudio fue descriptivo-transversal , estando la muestra constituida por 20 pacientes, y 10 enfermeras , los datos fueron recolectados mediante entrevista individuales y guía de observación utilizando un formulario estructurado, previo consentimiento informado del paciente durante los meses noviembre y diciembre del 2008 , analizando según cuadro de frecuencias , se concluyó que los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio respecto al trato personal brindado en el servicio de geriatría del HNGAI siendo más baja la dimensión interpersonal en cuanto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera . esto nos indica que el grado de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al trato personal brindado por la enfermera se encuentra poco satisfecho, En nuestra sociedad se siente cada día más la necesidad de humanizar el cuidado al paciente con la finalidad de sensibilizar al profesional de la salud ante los problemas psico-sociales que el paciente trae cuando está enfermo además es preciso reflexionar que en nuestra actualidad la ciencia y la tecnología está avanzando, se están dejando de lado la actividad humanitaria en los profesionales de salud. (10)

HUERTA, E. (2015). “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”.

El Objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. La metodología fue diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. El resultado de la investigación fue que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos 23.4%. Se concluyó que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (11)

GARCIA, D. (2013). “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013”. El objetivo fue Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de

marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. La metodología se dio mediante el Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo EpiInfo, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. El resultado de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos fue que se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

Se concluyó según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los

encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios. (12)

HUIZA, G. (2006). “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao entre octubre y diciembre 2003”. El objetivo de la investigación fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Este fue un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677\%$. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman- Brown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854).

En relación a los resultados, se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina.

Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el

médico tratante (47,31%). Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra. (13)

2.1.3. A Nivel Local

LAURA, C. (2015). “Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos de la clínica odontológica de la UCSM, durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015”. El objetivo fundamental de la investigación fue evaluar la satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por alumnos de la clínica odontológica de la UCSM. En la metodología se hizo un estudio observacional, prospectivo, transversal, comparativo, de campo y de nivel relacional. Se concluyó que la relación entre satisfacción del paciente y la calidad de atención por los alumnos evidencio que mientras mayor fue el nivel de calidad atención obtenida la satisfacción alcanzo su mayor porcentaje con 72.5%. Esto quiere decir que la satisfacción del paciente está ampliamente relacionada con la calidad de atención. (14)

VILCA, C. (2012) En su tesis: “Satisfacción de usuarios de Centros Privados de Medicina Complementaria y Alternativa en la Ciudad de Arequipa, 2012. UCSM”. Objetivo general determinar el nivel de satisfacción y conocer las características socio-demográfica y del uso de servicio por parte de usuarios que asisten a centros privados de medicina complementaria y alternativa en la ciudad de Arequipa, en el 2012. En la

metodología se realizó un estudio descriptivo y de campo, se tomó muestra de 66 usuarios en 06 centros de medicina complementaria y alternativa de la ciudad de Arequipa, el estudio se realizó entre febrero y marzo del 2012, en coherencia con las variables de estudio se utilizó una guía de entrevista y el cuestionario SERVQUAL, para el procesamiento de la información se utilizó estadísticamente descriptivo. Con la investigación se concluye que dos tercios de los usuarios están ampliamente satisfechos, en el otro tercio destaca el grupo de los severamente insatisfechos quienes se concentran en dos de los centros estudiados, en relación a los parámetros específicos de la encuesta, se observa mayores insatisfacciones en relación a la capacidad de respuesta y empatía. Las mujeres son las principales usuarias de los centros privados de medicina complementaria y alternativa (MCA), en la ciudad de Arequipa en el año 2012, la mayoría de usuarios son mayores de 40 años, cuatro de cada cinco tienen estudios superiores, o proceden de la provincia de Arequipa, tiene actividad laboral dependiente o independiente y casi dos tercios están asegurados. No se encontró diferencia significativa entre las características socio demográfico y el nivel de satisfacción de los usuarios. Todos los usuarios tiene algún nivel de conocimiento sobre medicina complementaria y alternativa, este conocimiento es mayoritariamente regular y bueno, acuden generalmente por tener enfermedades crónicas, entre las que destaca las musculo-articulares, más de la mitad son tratados con acupuntura y un tercio con homeopatía, reciben atenciones semanalmente, observándose una fidelidad mayor a dos meses en el 70% de los usuarios. Se encontró diferencia significativa ($P < 0.05$) en la relación de satisfacción con la

razón por la que acuden a los servicios de MCA y sistema afectado. (15)

PERALTA, C. (2005). “La satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el servicio de emergencias del Hospital Apoyo Camaná durante el último trimestre del 2005”. El objetivo de la investigación fue determinar la satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el servicio de emergencias. En la parte metodológica se trabajó con una muestra de 320 pacientes (de un universo de 1913 pacientes) que fueron usuarios del servicio de emergencia del hospital apoyo Camaná durante el último trimestre del año 2005, a quienes se les aplicó una encuesta (según el modelo SERVQUAL) (PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985, 1988). El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. Se concluyó que un 60% de los encuestados refirió estar insatisfecho de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital apoyo Camaná, en relación al 40% que refirió estar satisfecho. (16)

SEGOVIA V, Rimache S, Dávila M, Huancollo J, Gómez M, Cuva C y Arisaca Y. (2015). Satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de EsSalud Arequipa. El presente trabajo tuvo como objetivo, determinar la Satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de EsSalud Arequipa, Junio, Arequipa 2015. El tipo de trabajo es Descriptivo, Comparativo y transversal; para ello se utilizó el Cuestionario de satisfacción del Usuario Servqual modificado,

la muestra estuvo conformada por usuarios atendidos en Es Salud Arequipa: el Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Hospital Yanahuara, Hospital Escomel, Metropolitano, Centros de Salud de Selva Alegre, Hunter, Melitón Salas y Yura. Los indicadores tomados en cuenta fueron: tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, confianza y seguridad. En la tabulación de datos y análisis estadístico se obtuvo que la insatisfacción de la consulta externa en hospitales, es mayor al 68.60% , en hospitalización la insatisfacción es en Edmundo Escomel y CASE a diferencia del hospital Yanahuara 51,92 % de satisfacción. En emergencia, en Edmundo Escomel el 68.13%, Nacional (CASE) el 87.53% hay insatisfacción a diferencia del hospital Yanahuara con el 51.92 % de satisfacción. Se concluyó que hubo insatisfacción global en los usuarios con respecto a la calidad percibida en los Hospitales Edmundo Escomel 65.3 %, Nacional (CASE) 79.10%, Yanahuara el 69.10%. También en el primer nivel como Cono Norte/ Yura, Metropolitano, Melitón Salas. Alto Selva Alegre a diferencia de Hunter y Paucarpata, es percibida como satisfactoria. (27)

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Modelos Teóricos de Enfermería

A. Modelo de Interacción de Martha Roger

El Objetivo de este modelo, es procurar y promover una interacción armónica entre el hombre y su entorno. Así, las enfermeras que sigan este modelo deben fortalecer la consciencia e integridad de los seres humanos, y dirigir o redirigir los patrones

de interacción existentes entre el hombre y su entorno para conseguir el máximo potencial de Salud. (17)

Considera al hombre como un todo unificado que posee integridad propia y que manifiesta características que son más que la suma de sus partes y distintas de ellas al estar integrado en un entorno. "El hombre unitario y unidireccional" de Rogers. Respecto a la Salud, la define como un valor establecido por la cultura de la persona, y por tanto sería un estado de «armonía» o bienestar. Así, el estado de Salud puede no ser ideal, pero constituir el máximo estado posible para una persona, por lo tanto el potencial de máxima Salud es variable. (17)

Se basa en su concepción del hombre. Su modelo teórico se apoyaba en el conjunto de suposiciones que describen el proceso vital del hombre, el cual se caracteriza por:

- Ser unitario.
- Ser abierto.
- Ser unidireccional.
- Sus patrones y organización.
- Los sentimientos.
- El pensamiento. (17)

En relación a la presente investigación, la enfermera es la que brinda la atención de manera humanizada, armónica, en donde el ser humano es todo y en donde cada paciente es un ser único diferente a los demás.

La intervención de enfermería se lleva a cabo mediante la promoción de la salud donde ella es la principal promotora de los estilos de vida y el contacto del paciente con la naturaleza. (17)

B. Modelo del entorno de Florence Nightingale

En el modelo del entorno se basa en todas las condiciones y las fuerzas externas que influyen en la vida y el desarrollo de un organismo. (17)

Nightingale describe cinco componentes principales de un entorno positivo o saludable:

- ventilación adecuada
- luz adecuada
- calor suficiente
- control de los efluvios
- control del ruido

Para Nightingale el entorno físico está constituido por los elementos físicos en los que el paciente es tratado, tales como la ventilación, temperatura, higiene, luz, ruido y la eliminación.

Para Nightingale el entorno psicológico puede verse afectado negativamente por el estrés y según Nightingale el entorno social que comprende el aire limpio, el agua y la eliminación adecuada implica la recogida de datos sobre la enfermedad y la prevención de la misma.(17)

a. Ideas principales

- **Enfermería**

Florence Nightingale no dio una definición precisa del concepto de enfermería, en su libro Notas de Enfermería se aprecia lo que Nightingale consideraba debía ser la enfermería: "Se ha limitado a significar un poco más que la administración de medicamentos y la aplicación de cataplasmas. Pero debería significar el uso apropiado del aire, de la luz, el calor, la limpieza, la tranquilidad y la

selección de la dieta y su administración, y con el menor gasto de energía por el paciente”. (17)

- **Persona**

En la mayoría de sus escritos, Nightingale hacía referencia a la persona como paciente, que en la mayoría de los casos era un sujeto pasivo, las enfermeras realizaban tareas para y por un paciente y controlaban su entorno para favorecer su recuperación. Nightingale hizo hincapié en que la enfermera debía mantener siempre el control y la responsabilidad sobre el entorno del paciente. Tenía la convicción de la necesidad de enfermeras que respeten a las personas sin emitir juicios originados por sus creencias religiosas o por falta de ellas. (17)

- **Salud**

Nightingale definió la salud como la sensación de sentirse bien y la capacidad de utilizar al máximo todas las facultades de la persona. Veía la enfermedad como un proceso reparador que la naturaleza imponía, debido a una falta de atención. Florence concebía el mantenimiento de la salud por medio de la prevención de la enfermedad mediante el control del entorno y la responsabilidad social. Nightingale diferenció estos conceptos de enfermería de aquellos cuidados que se proporcionan a un paciente enfermo para potenciar su recuperación o para que viva dignamente hasta su muerte. (17)

- **Entorno**

Aunque Nightingale nunca utilizó específicamente el término entorno en sus escritos, definió y describió cinco

conceptos: ventilación, iluminación, temperatura, dieta, higiene y ruido, que integran un entorno positivo o saludable. Nightingale instruyó a las enfermeras para que los pacientes: “pudieran respirar un aire tan puro como el aire del exterior, sin que se resfriaran”.

Es importante resaltar que Nightingale rechazó la teoría de los gérmenes, sin embargo el énfasis que puso en una ventilación adecuada demuestra la importancia de este elemento del entorno, tanto en la causa de enfermedades como para la recuperación de los enfermos. (17)

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (1,2)

El tema de Satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. La Satisfacción

del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. (2)

La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en cuatro áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. (3)

A. Satisfacción del Usuario

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del Usuario" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales.(3)

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. (3)

B. Beneficios de lograr la Satisfacción del Cliente

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primer Beneficio**

El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a atenderse en dicha institución, Por tanto, la empresa u organización obtiene como beneficio su lealtad.

- **Segundo Beneficio**

El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio**

El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. (13)

C. Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente

Como se vio en la anterior definición, la *satisfacción del cliente* está conformada por tres elementos:

a. El Rendimiento Percibido

Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

b. Las Expectativas

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencias de atenciones anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocido. (13)

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego del servicio.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los

servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). (13)

D. El usuario como Evaluador de Servicios de Salud

Conociendo que la evaluación de los servicios de salud, plantean y direccional los alineamientos y políticos de gestión salud, que conducen a planes y estrategias con el fin de capturar el mayor número de usuarios satisfechos, pues de esta manera la estructura empresarial de los servicios crece con mayor cantidad. Es decir las razones del esfuerzo para la satisfacción inevitablemente se fundan en promover y mantener una imagen institucional calificada y sólida. Sin embargo, en España, los investigadores intentan incrementar los argumentos antes mencionados. (18)

Es por ello que el ciudadano como informante sobre los servicios de salud, plantea nuevos horizontes, catalogando no solo como opinador del servicio a partir de sus percepciones, sino como una fuente de información sobre hechos, hechos que permitan identificar puntos hábiles o fuertes para repotenciarlos. Es así, que asumir y practicar este rol. Implica que la adecuación de un servicio pasa a no ser seguido no evaluado en forma exclusiva, desde la perspectiva técnica de expertos, sino que la opción o preferencia del ciudadano del servicio o producto. (18)

El Ciudadano como Definidor sobre Aspectos Relacionado con el Confort: Tiene participación activa, obviamente, las

expectativas marcadas por las referencias del usuario en estos temas, puede cumplir en la medida que la organizaciones direcciones sus recursos o en todo caso iniciar la inversión. (18)

El Ciudadano como Definidor de las relaciones interpersonales: Es un buen método para conocer cuáles son las actitudes que fortalecen a la institución y las que debilitan. El termómetro es la relación profesional – usuario en referencias a la amabilidad, actitud de escucha receptiva, respuesta adecuada, que los problemas internos nos influyan en el tipo de atención, etc. Esto induce a la inversión en capacitación de los profesionales que sean flexibles, brindando cuidados cálidos y humanos. (18)

El Ciudadano como Definidor sobre Aspectos Técnicos de la Atención: También debe ser contemplado, cuando la posición del ciudadano como definidor o participante en la definición de calidad, se sitúa en este terreno, es fácil que esta situación provoque extrañeza como no resistencias. Y estas aparecen desde el lado de los profesionales, los que pueden percibir como la reducción de su ámbito tradicional de dominio, como parte de los ciudadanos a los que se les presenta el reto de desempeñar un papel más activo y tomar una parcela de mayor responsabilidad con relación al tema de sus cuidados.(18)

El enfoque de este rol, está marcado por dos claves: a) La existencia de múltiples alternativas clínicas y de cuidados; b) Existencia de ciudadanos informados. En este ámbito, el profesional se convierte en una especie de asesor y guía,

brindando la información permitiente en cada proceso. En esta participación activa no debe advertir la confusión con el consentimiento informado del paciente, ni tampoco al solo derecho de todo paciente. Al conocimiento antes de cualquier procedimiento. (18)

La combinación de estos cuatro factores da como resultado el derecho del usuario a participar activamente en el proceso de evaluación de los servicios de Salud. Siempre con el objetivo de obtener mayores beneficios en el servicio del cliente, que cada vez más está consciente de sus derechos y necesidades (18).

E. Elementos de Satisfacción del Usuario

- **Comunicación Verbal:** una actitud atenta interesada sensible y oportuna que transmita el mensaje.
- **Entorno de servicio:** acogedor, no frío ni amenazante facilita que el usuario se sienta emocionalmente cómodo y aun, seguro.
- **Personal:** empleados amables, sensibles, empáticos, confiables, concedores, leales al equipo corporativo, entrenados y facultados para actuar y cuya apariencia personal, incluida la limpieza personal y el uso del uniforme completo sean consistentes con las expectativas de los clientes.
- **Manejo de Quejas:** el personal debe de responder de inmediato con amabilidad honestidad, simpatía y profesionalismo, solo así mantendrá informado al cliente a lo largo del proceso de queja hasta su respectiva solución.

- **Ubicación y acceso:** explicar la ubicación con precisión grafica o verbalmente así como cualquier cambio que afecte al cliente, esto proyecta una adecuada imagen corporativa y transmite empatía con los clientes.
- **Seguridad y Comodidad:** proveer iluminación, techo y señalización suficiente en toda entrada asegurando al mismo tiempo que el espacio físico satisfaga la dinámica de interacción humana.
- **Consideración para los clientes con necesidades especiales:** que nada discrimine a los grupos con necesidades especiales, por edad, invidencia alguna limitación física u otro motivo pertinente. La atención que se les brinda a ellos resulta la presentación de calidad humana en la sociedad. (18)
- **Tiempo oportuno y velocidad de las transacciones:** evitar las largas esperas asegurar que el proceso de atención, información o ayuda, sea tan corto como lo desea el cliente. (18)

F. Los Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los tres niveles de satisfacción:

a. Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

b. Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

c. Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. (18)

G. Dimensiones de la Satisfacción

a. Confiabilidad

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) la confiabilidad es: “capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). (19)

La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizara su función prevista sin

incidentes por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. (19)

- **Análisis de la Confiabilidad**

Es la capacidad de los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con el paciente. La ejecución de un análisis de la confiabilidad en un producto o un sistema debe incluir muchos tipos de exámenes para determinar cuan confiable es el producto o sistema que pretende analizarse. Una vez realizados los análisis, es posible prever los efectos de los cambios y de las correcciones del diseño para mejorar la confiabilidad del ítem. (19)

Los diversos estudios del producto se relacionan, vinculan y examinan conjuntamente, para poder determinar la confiabilidad del mismo bajo todas las perspectivas posibles, determinando posibles problemas para poder sugerir correcciones, cambios y mejoras en los productos o servicios. (19)

b. Validez

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. (20)

Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos, Cronbach, Lee J. (1971:65) del cual se aplica la fórmula para hallar confiabilidad de las

escalas de calidad de servicio y satisfacción, dice al respecto que: “(...) la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. (20)

Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida”.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. (20)

Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que unas características de cuan apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario. (20)

- **Confiabilidad y Validez**

Quien sino el mismo paciente, puede brindar a cualquier organización la confiabilidad y la validez del adecuado servicio que se le presta. (21)

En el mundo moderno en que vivimos, el concepto de confiabilidad adquiere gran trascendencia. La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados es decir que el análisis del resultado de los cuestionarios tiene consistencia en la realidad. Tengamos en cuenta

que la validez siempre va de la mano con la confiabilidad.
(21)

Para Determinar la validez, implica someterlo a evaluación de un panel de expertos para verificar si el contenido de las encuestas realizadas corresponde a lo que conceptualmente se espera medir, tanta validez y confiabilidad se obtienen para los instrumentos de recolección de datos del presente estudio. (21)

Aunque con los parámetros anotados en párrafos anteriores, podemos aseverar la validez racional del servicio al paciente; siendo necesario realizar teórica y prácticamente un estudio, diagnostico de cómo estos puntos son de aceptación desde el punto de vista del paciente, en cualquier organización de nuestro medio. (21)

c. Lealtad

Reichheld Frederick F. (2003:45) define la lealtad como: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por mas, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.” (24)

También se le puede asumir como compromiso organizacional según Pintado P. Edgard A. “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos records de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas

de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida”. (24)

La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependiente de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente. (24)

Aun cuando la palabra suena acaso virtuosa y sin arte, la lealtad es un tema complejo por ejemplo: es evidente que hay lealtades buenas y lealtades malas, entre las buenas tendríamos conservar a un empleado que se ha lesionado en el oficio, a pesar de que la productividad se perjudique. Una lealtad mala sería sin dudar, la obediencia de un subalterno que cumple las ordenes de su jefe sin importar que la acción ordenada sea fraudulenta. Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, a nosotros mismos o viceversa. (24)

La lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que

lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos. (24)

Es también la fidelidad que una persona puede tener a una institución por ende es el instrumento vital que busca toda empresa. (24)

- **Factores Claves que Influyen en la Formación de Pacientes Leales**

En el artículo de Bowen, John J. Jr. y Meter Kurey (revista onwallstreet, 2006, citado en Conocimiento web net), el plantea que existe seis factores importantes, que influyen en la formación de lealtad en los consumidores y que la gran parte de ellos, los puede manejar la organización. (23)

- **El carácter**

Es la cualidad personal que los pacientes buscan en los vendedores o empleados de alguna organización por ejemplo: algunas personas buscan empleados que sean honestos y confiables cuando ofrecen un servicio, los pacientes buscan una sensación de seguridad que les permita creer realmente en lo que se le está ofreciendo para ello toman en cuenta mucho del tono de voz del empleado y el trato que le ofrece. (23)

- **La química**

Es la capacidad de los empleados de estar sincronizados o conectados con sus pacientes, es decir cuando el personal comprende y conoce

perfectamente las exigencias y necesidades del consumidor. (23)

- **La preocupación**

Es un interés genuino acerca del bienestar de los pacientes es decir el empleado o la organización debe encontrar la forma de solucionar sus problemas y no como una forma más de ganar dinero. (23)

- **La capacidad**

Los empleados deben demostrarle y comunicarles indirectamente a sus pacientes, capacidades, por ejemplo, si una persona le pregunta algo sobre algún servicio a un empleado, él debe tener la capacidad y el conocimiento de responder correctamente todas sus dudas. (23)

- **La Eficacia de costos**

Implica que los pacientes deben recibir el valor verdadero por el costo de los servicios y productos, no se les debe entregar un precio que podría ser engañoso, el consumidor debe sentir realmente que lo que está comprando, tiene el valor indicado por la organización. (23)

- **Consultivo**

Es el factor más importante, ya que enmarca la relación de cliente empresa es algo como una sociedad en curso a través del tiempo, es decir inicia una relación más cercana entre estas dos entidades. Esto lo hace la característica más eficaz para formar la lealtad del paciente. (23)

- **Diferencias entre “lealtad del paciente” con la “satisfacción”**

Muchos creen que “lealtad y satisfacción” tienen el mismo significado incluso años atrás autores como: Rodríguez, Collado y Herrero (2001), señalaban que la lealtad comienza al momento que el paciente está satisfecho con la compra de un bien o la prestación de un determinado servicio, pero definitivamente estos dos conceptos tienen una gran diferencia; la satisfacción del paciente constituye la antesala a la lealtad, es una forma en que los consumidores pueden llegar a ser leales con la empresa. De hecho, en condiciones de libre competencia un “Paciente Leal” siempre será un “Paciente Satisfecho”, pero un “Paciente Satisfecho” no es necesariamente un “Paciente Leal”, por ejemplo, una persona que va a un supermercado y por la gran atención, se sintió satisfecha, es cierto que existe la posibilidad que vuelva a comprar en el mismo lugar, pero no significa que la empresa haya retenido a ese consumidor por siempre, se necesita más que una gran atención para que el consumidor sea leal o fiel a aquella empresa”. (DaslavVladilo 762741-1:2).

Luego de conocer en qué consiste y el cómo se determina la satisfacción del paciente surge una pregunta muy lógica. (13)

¿Hasta qué punto una empresa debe invertir para lograr la satisfacción de sus clientes? (13)

Esta pregunta es muy usual, porque en muchas ocasiones los responsables de mercadotecnia sugieren

incrementar los niveles de satisfacción de los pacientes disminuyendo precios e incrementando servicios. No debemos olvidar que el reto de toda mercadología es el de incrementar la satisfacción de sus clientes pero de manera rentable.

No cabe duda alguna que, tener pacientes complacidos o satisfechos es uno de los factores claves para alcanzar el éxito en el servicio para ello se necesita determinar los niveles de satisfacción de los pacientes pero para hallar la satisfacción es necesario recurrir a los pacientes utilizando encuestas. Las encuestas cuentan con un número de preguntas que el paciente responde y es así como miden la satisfacción con los resultados obtenidos se puede corregir las deficiencias (insatisfacción de los pacientes), mejorar la oferta (cuando el paciente está satisfecho) o mantenerla (cuando el paciente está complacido). (13)

Dentro de todo este contexto, surge el reto de establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes se base el complacer al paciente. (13)

H. Las Dimensiones de los Servicios

Los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

- a. Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

- b. Fiabilidad:** implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

- c. Capacidad de respuesta:** representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

- d. Seguridad (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

- e. Empatía:** es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes. (22)

2.2.3. Pacientes o Usuarios del Servicio de Medicina Complementaria

La satisfacción del paciente o usuario del servicio de medicina complementaria constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención en salud intenta promover. Por lo tanto la calidad de atención es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos pacientes.

Para Domínguez C. Humberto (2006:47): “El concepto de calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; podemos decir entonces que la calidad genera satisfacción del cliente al ciento por ciento y permanentemente”.
(20)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. Calidad

La OMS define la calidad, a nivel general, como "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". Algunos autores incluyen en esta definición el uso adecuado de los recursos o eficiencia. (9)

2.3.2. Satisfacción

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de

salud. En primer lugar es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. (13)

2.3.3. Atención

La atención es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. (8)

2.3.4. Paciente

El paciente asume un rol activo en su curación, se establece una observación permanente de sus síntomas, para que el médico pueda evaluar el tratamiento. (8)

2.3.5. Expectativas

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencias de atenciones anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocido. (12)

2.3.6. Percepción

La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. Es, además, la instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente y transformable.
(12)

2.3.7. Atención integral

Es conjunto de procesos que se enfocan en todas las necesidades del paciente por completo, y no solo las necesidades médicas y físicas. Esta atención involucra la colaboración de varios profesionales de la salud.

2.4. VARIABLE

A. Variable X

Satisfacción del paciente.

a. Indicadores

- Tangibles
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Calidez y empatía.

2.4.1. Definición Conceptual de la Variable

A. Satisfacción

La Satisfacción del usuario es una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. (3)

2.4.2. Definición Operacional de la Variable

A. Variable X

Fue medido con la escala del SERVQUAL que tiene las siguientes categorías: por mejorar, en proceso y aceptable; el cual esta validado por el MINSA.

Y tiene los siguientes indicadores:

- a. Tangibles:** como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
- b. Fiabilidad:** la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
- c. Capacidad de respuesta:** respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
- d. Seguridad:** conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
- e. Calidez o empatía:** el cariño, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

2.4.3. Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB INDICADORES	N° DE ÍTEMS	INSTRUMENTO	CATEGORÍA	ESCALA
VARIABLE X SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Expectativas	Fiabilidad	Innovación de equipos Capacitación de personal Abastecimiento de medicamentos	01 al 05	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
		Capacidad de Respuesta	Cortesía y amabilidad Rapidez y precisión Grado de compromiso	06 al 09	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	Ordinal
		Seguridad	Información brindada Transferencia de confianza	10 al 13	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
		Empatía	Capacidad para entender al paciente Generosidad del medico Comprensión y paciencia	14 al 18	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
		Aspectos Tangibles	Ubicación de acceso Información del medico Estado de los equipos Material informativo	19 al 22	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
	Percepciones	Fiabilidad	Innovación de equipos Capacitación de personal Abastecimiento de medicamentos	01 al 05	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal

		Capacidad de Respuesta	Cortesía y amabilidad Rapidez y precisión Grado de compromiso	06 al 09	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	Ordinal
		Seguridad	Información brindada Transferencia de confianza	10 al 13	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
		Empatía	Capacidad para entender al paciente Generosidad del medico Comprensión y paciencia	14 al 18	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
		Aspectos Tangibles	Ubicación de acceso Información del medico Estado de los equipos Material informativo	19 al 22	cuestionario	Por Mejorar En Proceso Aceptable	ordinal
		Mala satisfacción	Servicio Consultorio Cuidado de enfermería	6 al 10	cuestionario	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	ordinal

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

Según el enfoque cuantitativo es de tipo descriptivo ya que la investigación no altera la realidad esencial en ese momento.

3.1.2. Nivel de Investigación

Es de nivel descriptivo por que describen situaciones o eventos, especifican características importantes de la unidad de estudio.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Ubicación Espacial

El presente trabajo se desarrolló en el Servicio de Medicina Complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, EsSalud en la urbanización “La Negrita” al costado de la Universidad Nacional de San Agustín, provincia, departamento y región Arequipa.

3.2.2. Ubicación Temporal

La investigación se desarrolló en el periodo de abril a setiembre del 2016.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población que fue atendida en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa. Durante el periodo de estudio.

3.3.2. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral.

Se tiene N=500, para el 99% de confianza Z = 2,58, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$ y e = 0,05.

Reemplazando valores en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{500 \cdot 0,5^2 \cdot 2,58^2}{(500 - 1)(\pm 0,05)^2 + 0,5^2 \cdot 2,58^2} = \frac{832,05}{2,9116} = 285,77 = 286$$

La muestra es de 285,77 redondeando fue una muestra de 286 encuestados.

3.3.3. Criterios de Inclusión

- a. Pacientes del servicio de medicina complementaria.

3.3.4. Criterios de Exclusión

- a. Personas que no desean participar.
- b. Pacientes con Alzheimer y demencia senil.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO

3.4.1. Técnica

La técnica a seguir fue la encuesta.

3.4.2. Instrumento

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. Por tal motivo esta escala del SERVQUAL se encuentra valida por el Ministerio de Salud.

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de

Apoyo, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones.

A. Descripción de la encuesta

Está diseñada para el servicio de Consulta Externa, según categorías incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas, que se refiere a la importancia que el usuario otorga a la atención que espera recibir y 22 preguntas de percepción que refiere como ha recibido la atención, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

Usando una escala numérica: Del 1 al 7:

- 1 como la menor calificación
- 7 como la mayor calificación

Distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- a. Fiabilidad:** habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05.
- b. Capacidad de Respuesta:** disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.
- c. Seguridad:** cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- d. Empatía:** disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

e. Aspectos Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

Se determinó el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado es mayor al 60%.

Porcentaje de Insatisfacción	Categoría
Más de 60%	Por Mejorar
40-60 %	En Proceso
Menos de 40%	Aceptable

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1. Validez

El presente trabajo de investigación utilizó la encuesta SERVQUAL, la cual ha sido validada en diferentes estudios, por lo tanto, no se realizará una prueba piloto.

3.5.2. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento se hizo mediante el coeficiente alfa de cronbach que es un valor 0,98; porque los ítems están conformados por varias alternativas.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

A. Luego que se logró la aprobación del proyecto de investigación, se solicitó a la Directora de la Escuela Académico Profesional de Enfermería una carta de presentación dirigida al Director del Hospital

Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa. Se solicitó la autorización y facilidades del caso para la realización de la investigación, el mismo que fue aceptado.

- C.** Se identificó a la población de estudio para explicarles el propósito de la investigación y se logró contar con su colaboración.

- D.** Se realizó la recolección de datos mediante la aplicación de los instrumentos, que fueron aplicados bajo la supervisión y guía del investigador en días determinados.

- E.** Concluida la encuesta, se vació los datos al programa del software indicado, contando con la colaboración de un asesor estadístico; para posteriormente realizar el análisis de los resultados y la presentación en tablas estadísticas expresadas en frecuencia y porcentaje.

- F.** Posteriormente se formuló las conclusiones en base a los datos obtenidos de acuerdo a las variables planteadas en el proyecto de investigación.

- G.** Se elaboró sugerencias que permitirán mejorar el rendimiento de los profesionales de salud, especialmente las enfermeras en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Tabla 1

Edad de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, 2016

EDAD		
N		286
Media		64,63
Mediana		65,00
Moda		62
Desviación estándar		10,110
Asimetría		-1,446
Curtosis		5,176
Mínimo		15
Máximo		85
Percentiles	25	59,00
	75	72,00

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis descriptivo de la edad de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria, encontramos que la edad promedio fue de 64 años, con una variación de 10.1; asimismo la mitad de pacientes tiene una edad menor a 65 años; 62 fue la edad más frecuente en una escala de 15 a 85 años; el 50% de los pacientes tiene edad entre 59 y 72 años.

Tabla 2

Aspectos sociodemográficos de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, 2016.

Datos sociodemográficos		fi	%
Sexo	Masculino	45	15,7%
	Femenino	241	84,3%
Nivel de estudio	Analfabeto	6	2,1%
	Primaria	32	11,2%
	Secundaria	60	21,0%
	Superior técnico	131	45,8%
	Universitario	57	19,9%
Tipo de seguro	EsSalud	283	99,0%
	SOAT	0	0,0%
	Ninguno	0	0,0%
	Otros	3	1,0%

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al analizar los aspectos sociodemográficos de los pacientes que se atienden en el servicio de medicina complementaria encontramos que en relación al sexo la muestra es mayoritariamente femenina representada con un 84%, en lo que respecta al nivel de estudio el porcentaje más representativo se halla en la educación superior técnica con un 46%, finalmente el 99% de los pacientes se atiende a través del seguro EsSalud.

Tabla 3

Niveles de las expectativas de fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Fiabilidad	
	Fi	%
Por mejorar	122	42,7
En proceso	152	53,1
Aceptable	12	4,2
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis del indicador fiabilidad de los pacientes atendidos encontramos que el 53,1% se encuentra en proceso, lo cual indica que existen aún deficiencias en la habilidad y cuidado que tienen los profesionales de la salud al momento de brindar el servicio ofrecido; por tanto no guarda total correspondencia con la forma en que fue ofrecido y pactado inicialmente.

Tabla 4

Niveles de las expectativas sobre capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Capacidad de respuesta	
	Fi	%
Por mejorar	21	7,3
En proceso	169	59,1
Aceptable	96	33,6
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis de los niveles del indicador de capacidad de respuesta encontramos que el 59,1% se encuentra en proceso; es decir, que los usuarios perciben deficiencias en torno a la disposición y buena voluntad manifestada en el personal al momento de brindar ayuda y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Tabla 5

Nivel de expectativas sobre seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Seguridad	
	Fi	%
Por mejorar	21	7,3
En proceso	259	90,6
Aceptable	6	2,1
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis del indicador seguridad encontramos que el 90,6% se halla en proceso; ello significa que en los pacientes la percepción respecto a la cortesía y habilidad que manifiestan los profesionales encargados de su atención tiene deficiencias al para transmitir credibilidad, confianza y confianza por cual no se puede hablar de una atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Tabla 6

Nivel de expectativas sobre empatía en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Empatía	
	Fi	%
Por mejorar	53	18,5
En proceso	91	31,8
Aceptable	142	49,7
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis del indicador de empatía encontramos que se encuentra en nivel aceptable en el 49,7%; es decir que los pacientes perciben en las personas que los atienden disponibilidad para ponerse en su lugar, de este modo evidencian que piensan primero en el paciente y los atienden tomando en cuenta sus características y situaciones particulares por tanto se podría hablar de cuidado y atención individualizada. Sin embargo el 31,8% aún se encuentra en proceso.

Tabla 7

Nivel de expectativas sobre aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Aspectos tangibles	
	Fi	%
Por mejorar	32	11,2
En proceso	142	49,7
Aceptable	112	39,2
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis del indicador de aspectos tangibles encontramos que el 49,7% se halla en proceso; es decir, que los pacientes perciben deficiencias en torno a la apariencia de las instalaciones físicas del hospital, el equipamiento, así como la apariencia del personal y los materiales que se emplean para la comunicación.

Tabla 8

Percepción de una mala satisfacción de los servicios brindados al ser atendido en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.

Servicios - Consultorios	Percepción de mala satisfacción	
	fi	%
Admisión	5	1,7
Dentista	1	0,3
Psicología	1	0,3
Terapias	4	1,3
ninguno	275	96,2
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al analizar la percepción que tiene los pacientes respecto a si en algún consultorio del hospital se brinda una mala atención; encontramos que la mayoría de los pacientes el 96,2%, refiere que en ningún consultorio se brinda atención mala por tanto se hallan satisfechos con la forma en que el personal responde a sus necesidades.

Tabla 9

Percepción de la atención en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Percepción de la atención en el consultorio de enfermería	
	fi	%
Muy buena	229	80,1
Buena	52	18,2
Regular	5	1,7
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis de la percepción que tienen los pacientes en torno a la atención que se les brinda en el consultorio de enfermería, encontramos que el 80,1% se encuentra en un nivel muy bueno, por tanto se podría afirmar que los profesionales de enfermería de ese hospital actúan empáticamente y propician una atención individualizada que responde a las necesidades particulares de cada paciente.

Tabla 10

Percepción de los cuidados que se brinda en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Percepción de los cuidados que se brinda en el consultorio de enfermería	
	fi	%
Muy satisfecho	213	74,5
Satisfecho	70	24,5
Poco satisfecho	3	1,0
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis de la percepción de los cuidados que se brindan en el consultorio de enfermería, encontramos que la mayoría de pacientes (74,5%), se encuentran muy satisfechos, lo cual guarda relación con lo descrito en la tabla anterior pues si la atención brindada es de buena calidad entonces el paciente experimentara seguridad y por lo tanto satisfacción.

Tabla 11

Nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de Medicina Complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.

Niveles	Satisfacción en la atención integral	
	Fi	%
Insatisfecho	214	74,8
Satisfecho	72	25,2
Total	286	100,0

Fuente: encuesta, elaboración propia, 2016.

Al realizar el análisis del nivel de satisfacción en la atención integral que reciben los pacientes, encontramos que el 74,8% de los usuarios se encuentran insatisfechos en su mayoría por tanto se podría afirmar que existen deficiencias entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles existentes en el hospital. Por tanto hay deficiencias en el conjunto de procesos que se enfocan en todas las necesidades del paciente y no solo las necesidades médicas y físicas, lo cual implica la colaboración de varios profesionales de la salud.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto, existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios *sobre* los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

Con respecto a la edad de las personas investigadas (Tabla 1), se encontró que el promedio de edad es de 64 años, y que el 50% de los adultos mayores tiene edades entre los 59 y 72 años, datos que indican que es una población adulta mayor, pero que goza de un estado cognitivo adecuado para realizar la investigación.

El género, grado de estudios y tipo de seguro (Tabla 2), de los adultos mayores investigados es que el 84,3% es del sexo femenino, el 45,8% tiene estudios superiores de nivel técnico y en el 99% el tipo de seguro es EsSalud, datos que indican que es una población preferentemente del género femenino de grado superior y con seguro social.

Con respecto a las dimensiones del nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes se encontró que en la dimensión fiabilidad (Tabla 3) encontramos que se encuentra en proceso, lo cual indica que existen aún deficiencias en la habilidad y cuidado que tienen los profesionales de la salud al momento de brindar el servicio ofrecido; por tanto no guarda total correspondencia con la forma en que fue ofrecido y pactado inicialmente. Del mismo modo ocurre respecto a la a dimensión capacidad de respuesta (Tabla 4) encontramos que se es decir que los usuarios perciben deficiencias en torno a la disposición y buena voluntad manifestada en el personal al momento de brindar ayuda y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; así también se aprecia en la dimensión seguridad (Tabla 5) pues la percepción que tienen los pacientes respecto a la cortesía y habilidad que manifiestan los profesionales encargados de su atención tiene deficiencias para transmitir credibilidad, confianza y confidencia por lo cual no se puede hablar de una atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

La dimensión empatía, sin embargo, muestra un nivel aceptable (Tabla 6) pues los pacientes perciben en las personas que los atienden la disponibilidad para ponerse en su lugar, de este modo evidencian que piensan primero en el paciente y los atienden tomando en cuenta sus características y situaciones particulares; por tanto, se podría hablar de cuidado y atención individualizada.

Otro aspecto importante al momento de hacer el análisis es considerar la dimensión de aspectos tangibles (Tabla 7) a través de la cual se ha podido identificar decir que los pacientes perciben deficiencias en torno a la apariencia de las instalaciones físicas del hospital, el equipamiento, así como la apariencia del personal y los materiales que se emplean para la comunicación.

Asimismo, en la Tabla 8, se muestra la percepción sobre la mala atención en los distintos consultorios donde se atendió el paciente, encontrando que el 96.2% de los adultos mayores indica que en ninguno le dieron mala atención, dato que nos indica que la atención en lo referente al trato personal que perciben los investigados

probablemente sea aceptable, que sin embargo, en las otras dimensiones es donde existe un grado de insatisfacción.

Al realizar el análisis en relación a los servicios de enfermería y la satisfacción que manifiestan los pacientes (Tabla 9) encontramos que los usuarios perciben que la calidad de atención es muy buena por parte del personal de enfermería por tanto se encuentran muy satisfechos al respecto; con respecto a los cuidados en el servicio de enfermería (Tabla 10), los adultos mayores se encuentran muy satisfechos en su gran mayoría, estos resultados guardan estrecha relación con los encontrados por Vilca, (2012) quien señalo que respecto al servicio en medicina complementaria dos tercios de los usuarios están ampliamente satisfechos, en el otro tercio destaca un grupo que está severamente insatisfecho con la atención, la población de estudio en ambos casos es bastante similar pues en el estudio de Vilca, (2012) la población era también mayoritariamente femenina y comprendida entre rangos de edades similares. Así mismo hay correspondencia con los resultados encontrados por Saldaña y Sanango, (2015) y por Huiza, (2006); ambos en relación al servicio de enfermería.

La relación que existe entre una buena atención y el nivel de satisfacción del paciente se ha manifestado también en otras áreas, es así que Laura, (2015) al estudiar a pacientes de odontología encontró que a mayor nivel de atención mayor satisfacción manifiesta.

En ese sentido, cabe mencionar que el profesional de enfermería es quien entabla el primer contacto con los pacientes y muchas veces recibe información no solo de las dolencias o afecciones sino de otros aspectos que influyen en la vida de los pacientes; por tanto si el paciente encuentra una respuesta empática se sentirá satisfecho con el servicio y a su vez optara por continuar con el tratamiento en esa especialidad con lo cual es probable reducir el índice de pacientes que abandonar el tratamiento que iniciaron logrando de este modo que más personas sean atendidas

en sus necesidades pues la buena atención recibida es difundida entre los mismos pacientes.

En el caso particular de medicina complementaria que es sobre la que versa nuestro estudio se evidencian resultados positivos, al evaluar el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes respecto a la atención integral (Tabla 11) encontramos que un porcentaje significativo se halla insatisfecho en este aspecto, estos resultados guardan relación con los encontrados por Segovia, (2015) quien encontró insatisfacción global en los pacientes realizando estudios en distintos lugares tales como Hospital Edmundo Escomel, Nacional (CASE), Yanahuara, también en Cono Norte / Yura, Metropolitano, Melitón Salas y Alto Selva Alegre.

Así mismo, diversos estudios han encontrado niveles de insatisfacción en los pacientes (Peralta, 2005; García, 2013). Sin embargo, existe también registro de niveles de satisfacción (Veliz y Villanueva, 2011; Huerta, 2015 y Huiza, 2006). Estas diferencias en los resultados puede deberse a que las poblaciones de estudio no tienen características tan similares pues corresponden a distintas realidades, así mismo la evaluación de la satisfacción se realizó a través de distintas técnicas e instrumentos.

En ese sentido, podríamos afirmar que si bien el área de enfermería no manifiesta deficiencia en relación a la atención y satisfacción, no ocurre lo mismo respecto al conjunto de procesos que se enfocan en todas las necesidades del paciente y no solo las necesidades médicas y físicas tomando en cuenta la colaboración de varios profesionales de la salud.

En torno a este último aspecto que resulta influyente al momento de explicar la satisfacción en los pacientes, resulta necesario mencionar que el mejoramiento de la satisfacción depende sobre todo del accionar de las autoridades del hospital pues no son los médicos ni las enfermeras quienes puedan accionar directamente para que esta situación mejore.

La persona que acude a un hospital requiere de una atención que responda a sus necesidades y como hemos, visto dicha atención no depende solo del personal de enfermería por tanto los resultados obtenidos permiten ver que aún queda mucho trabajo por hacer para poder lograr los objetivos que se plantea el estado peruano en torno a la salud de los ciudadanos, por tanto es importante que se continúe en un constante proceso de mejoramiento.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Existe insatisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de Medicina Complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa.
- SEGUNDA.** Los aspectos sociodemográficos predominantes son un 84%, del sexo femenino, el 49% tiene educación superior técnica y el 99% de los pacientes se atiende a través del seguro EsSalud.
- TERCERA.** En la fiabilidad los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa se ubican en el nivel de proceso.
- CUARTA.** En la capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa se ubican en el nivel de proceso.
- QUINTA.** En la seguridad los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa se ubican en el nivel de proceso.
- SEXTA.** El nivel de empatía es aceptable en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa.
- SÉTIMA.** En los aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa se ubican en el nivel de proceso.

OCTAVA. En ningún consultorio se ha percibido una mala satisfacción al ser atendido en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.

NOVENA. La atención en el consultorio de enfermería se percibe como muy buena en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, 2016.

DÉCIMA. La percepción de los cuidados que se brinda en el consultorio de enfermería en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa es muy satisfactoria.

UNDÉCIMA. La atención integral es de insatisfacción en la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de Medicina Complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa.

RECOMENDACIONES

1. Realizar investigaciones que consideren otros factores personales para evaluar la calidad de atención y la satisfacción en los pacientes, de diferentes edades, para comparar la percepción sobre la atención integral del paciente.
2. Realizar investigaciones con poblaciones de varones y mujeres de similares cantidades, con personas de distinto grado de instrucción y de diferentes nosocomios de la ciudad de Arequipa, para tener una percepción integral sobre la atención del usuario.
3. Se recomienda que el personal del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, cumpla las promesas acerca de la entrega de turnos, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios por los servicios a los adultos mayores, ya que estos tienen una percepción negativa sobre la confiabilidad de lo que ofrece dicho Hospital.
4. Se sugiere al director del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo que realice actividades orientadas al mejoramiento de los aspectos hallados en deficiencia y en el nivel de proceso en la dimensión capacidad de respuesta., donde se observa que la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido aun no es percibida como aceptable.
5. Se recomienda al personal de los distintos servicios del Hospital brindar los conocimientos y atención adecuada y perceptible a los usuarios atendidos, de manera que los usuarios tengan confianza y credibilidad por los servicios recibidos.
6. Se sugiere al área de enfermería del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo que diseñe e implemente

programas de prevención y promoción para el desarrollo de habilidades sociales en el personal de salud, de manera tal que el personal muestra empatía y conducta pro-social por los usuarios.

7. Se sugiere al director del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo mejorar la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al recibir el servicio.
8. Reforzar de manera constante y permanente la atención del cliente, de manera que la percepción sobre la atención recibida en los distintos servicios recibidos siempre sea aceptable y de calidad.
9. Se recomienda al personal del área de enfermería seguir trabajando bajo sus principios y ética profesional, donde el paciente es la persona que necesita ayuda y para el cual ha sido formada, de manera que la percepción siga siendo aceptable y se logre que el 100% de usuarios la perciban de esa manera.
10. Se sugiere al personal de enfermería prepararse en técnicas de atención al cliente y en actividades que potencien el desarrollo de sus habilidades sociales a fin de lograr una atención de calidad y lograr la satisfacción en los pacientes.
11. Se sugiere al Director del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, realizar programas de sensibilización del personal para lograr mejoras significativas en las dimensiones donde los usuarios tienen percepciones negativas y grados de insatisfacción. Asimismo, mejorar la apariencia, higiene, seguridad y otros servicios en el hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. EdwardsC, Staniszewska S. Accessing the user's perspective. Health Soc Care Community. EstadosUnidos. 2000.
2. Traverso-Yépez, M y Morais, NA. Reivindicando a subjetivida de dos usuarios da Rede Básica de Saùde: para umahumanizacao do atendimento. Cad. SaùdePùblica. Brasil. 2004.
3. Seclén-Palacin, J y Darras, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. 2000.
4. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. México. 1990.
5. Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. 2015.
6. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984.
7. Salazar, M. En su tesis para optar el título de Médico de "Calidad de la atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del sub Centro de Salud Pilahuin Cantón Ambato provincia Tungurahua. Ecuador. 2014.
8. Saldaña, O Y Sanango, M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014. Ecuador. 2015.

9. Veliz, M. y Villanueva, R. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima sur. Perú. 2011.
10. Huatuco, G. La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre 2008. Perú. 2009.
11. Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Perú. 2015.
12. Garcia, D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo. Perú. 2013.
13. Huiza, G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval callao entre octubre y diciembre 2003. Perú. 2006.
14. Laura, C. Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos de la clínica odontológica de la UCSM, durante los meses de marzo-abril-mayo. Perú. 2015.
15. Vilca, C. En su tesis: Satisfacción de usuarios de Centros Privados de Medicina Complementaria y Alternativa en la Ciudad de Arequipa. UCSM. Perú. 2012.
16. Peralta, C. La satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el servicio de emergencias del Hospital Apoyó Camaná durante el último trimestre del. Perú. 2005.

17. Alligoo, M. Modelo y Teorías en Enfermería. 7a. Edición. España. S. Elsevier. 2011.
18. Álvarez Heredia, F. Calidad y auditoria en salud, Colombia. Editorial Ecoe ediciones abril. 2007.
19. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Ob. Cit. p.5-8.
20. Dominguez, Collins, Humberto. El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Colombia. Edit. ECOE ediciones. 2006.
21. Martínez Ramírez, A. Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud, México, D.F. Editorial El Manual Moderno, S.A. 2005.
22. Cibertec. Servicio al cliente. Lima, Perú, Derechos de editor reservados: universidad peruana de ciencias aplicadas SAC. 2007.
23. Civera Satorres, M. Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. España. Castellon de la Plana. 2008.
24. Reichheld, F. El efecto de la lealtad. Edición original en inglés theloyalty efecto 1996 editorial norma. 2003.
25. Richard L. O. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo) Second edition. 2009.
26. Savater F. Alegría y responsabilidad. Lima, Perú, fondo editorial UPC. 1998.
27. Segovia V, Rimache S, Dávila M, Huancollo J, Gómez M, Cuva C y Arisaca Y. Satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de EsSalud Arequipa, Perú. UAP. 2015.

28. Inei en su web <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/> revisada 05/02/2016 escrita por la Superintendente de SUSALUD, Dra. Flor de María Philipps Cuba, y el Jefe del INEI, Dr. Aníbal Sánchez Aguilar.

ANEXOS

ANEXOS 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto libremente participar en la encuesta de nivel de la satisfacción en la atención integral de los pacientes del Medicina Complementaria, realizada por la estudiante de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas.

Se me ha explicado que es parte de un Trabajo de Investigación y que mi participación no lleva ningún riesgo.

Se me ha notificado que mi participación es voluntaria y que me puedo retirar en el momento que desee.

Estoy dispuesto(a), a contestar la encuesta sinceramente.

Entiendo que éste será de utilidad para determinar **EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA** y que si requiero información o explicación del tema será sin ningún problema por la estudiante Claudia Pauro Trujillo. Se me ha dicho que la encuesta es anónima y la información que yo proporcione será en secreto.

Acepto participar:

Gracias por su participación

Atentamente estudiante de enfermería Claudia Pauro Trujillo.

ANEXO 2

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha: / /	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de la atención que recibió en el servicio de medicina complementaria. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	
	Acompañante	
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	
	Femenino	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior Técnico	
	Superior Universitario	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	EsSalud	
	SOAT	
	Ninguno	
	Otro	
6. En que consultorio ha percibido una mala satisfacción al ser atendido:		
7. Y cuánto tiempo espero para ser atendido:	a) Menos de una hora b) Una hora c) Más de una hora d) Dos horas	
8. En que consultorio ha percibido más satisfacción al ser atendido:		
9. Usted cómo percibe la atención en el consultorio de enfermería:	a) muy buena b) buena c) regular d) mala e) muy mala	
10. Usted con los cuidados que se le han brindado en el consultorio de enfermería se siente:	a) muy satisfecho b) satisfecho c) poco satisfecho d) insatisfecho e) muy insatisfecho	

EXPECTATIVAS

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 medicina complementaria. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
01	Que los usuarios sean atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socio económica.							
02	Que la atención en medicina complementaria se realice considerando la gravedad de la salud del usuario.							
03	Que su atención en medicina complementaria esté a cargo del médico.							
04	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
05	Que la farmacia de medicina complementaria cuente con los medicamentos que recetará el médico.							
06	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.							
07	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
08	Que la atención para tomarse los exámenes requeridos (ecografías, otros) sea rápida.							
09	Que la atención en la farmacia de medicina complementaria sea rápida.							
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	Que durante su atención en medicina complementaria se respete su privacidad.							
12	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	Que el personal de medicina complementaria le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el personal de medicina complementaria le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							

17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina complementaria sean adecuados para orientar a los usuarios.							
20	Que el servicio de medicina complementaria cuente con personal para informar y orientar a los usuarios.							
21	Que el servicio de medicina complementaria cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que los ambientes del servicio de medicina complementaria sean limpios y cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de medicina complementaria. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a medicina complementaria, sin importar su condición socioeconómica?							
02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	¿Su atención en medicina complementaria estuvo a cargo del médico?							
04	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	¿La farmacia de medicina complementaria contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	¿La atención en los consultorios de medicina complementaria fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes requeridos fue rápida?							

09	¿La atención en la farmacia de medicina complementaria fue rápida?							
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención en medicina complementaria se respetó su privacidad?							
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	¿El personal de medicina complementaria lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de medicina complementaria le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina complementaria le parecen adecuados para orientar a los usuarios?							
20	¿El servicio de medicina complementaria contó con personal para informar y orientar a los usuarios?							
21	¿El servicio de medicina complementaria contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Los ambientes del servicio de medicina complementaria estuvieron limpios y cómodos?							

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: NIVEL DE CONOCIMIENTO RELACIONADO A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE MEDICINA COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	APORTE CIENTÍFICO
<p>Caracterización del problema</p> <p>¿Qué?: la satisfacción</p> <p>¿Cómo?: atención al paciente</p> <p>¿Dónde?: en el servicio de medicina Complementaria.</p> <p>¿Cuándo? El paciente reciba una Atención más humanizada.</p> <p>Formulación del problema principal</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención integral de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de medicina complementaria?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de la satisfacción en la atención integral de los pacientes del servicio de medicina complementaria del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión fiabilidad</p> <p>Determinar el nivel de la capacidad de respuesta</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión seguridad</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión empatía</p> <p>Determinar el nivel de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes del servicio de medicina complementaria.</p>	<p>Enfoques anteriores</p> <p>Anteriormente siempre se han hecho investigación de la satisfacción en los diferentes servicio de salud como en servicios de emergencias, consultorios externos, hospitalizaciones, etc. Y en organizaciones administrativas públicas y privadas.</p> <p>Enfoque propuesto</p> <p>Se quiere lograr con esta investigación obtener el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de medicina complementaria, ya que dicho servicio es diferente a los demás servicios de salud por sus excelentes métodos de medicina alternativa de la salud.</p>

VARIABLES E INDICADORES	BASE TEÓRICA (TÍTULOS Y SUBTÍTULOS)	HIPÓTESIS
<p>Variable X</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Indicadores</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Calidez o empatía</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <p>Expectativas:</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Calidez o empatía</p> <p>Percepción:</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Calidez o empatía</p>	<p>El diseño de la investigación es descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis como en un estudio analítico.</p>

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE(S)	MÉTODO OPERACIONAL
<p>Tipo Se realizó un trabajo de investigación de tipo no experimental debido a que en este tipo de estudios el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.</p> <p>Diseño El diseño del presente trabajo de investigación es transversal porque la unidad de estudio fue evaluada una sola vez.</p> <p>Nivel La investigación fue de nivel descriptivo, porque va a describir cómo es la atención percibida por el paciente.</p>	<p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario Servqual</p>	<p>ÁMBITO DE ESTUDIO</p> <p>Unidad Espacial: servicio de medicina complementaria EsSalud en la urbanización la negrita al costado de la UNSA provincia, departamento, región Arequipa.</p> <p>Ubicación temporal: se desarrolló en el periodo de abril a setiembre del 2016.</p> <p>UNIDAD DE ESTUDIO Pacientes del servicio de medicina complementaria del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, EsSalud, Arequipa.</p> <p>Criterios de inclusión -Pacientes del servicio de medicina complementaria que desean participar.</p> <p>Criterios de exclusión -Personas que no desean participar. -pacientes con Alzheimer y enfermedad senil.</p> <p>POBLACIÓN La población de estudio estuvo conformada por 286 pacientes según fórmula de muestreo, en el servicio de medicina complementaria EsSalud, Arequipa.</p>

ANEXO 4

MAPAS

MAPA POLÍTICO DEL PERU



MAPA DE AREQUIPA



MAPA DE DISTRITO DE CERCA DO

Provincia de Arequipa (Perú)

Con las sedes y límites de los distritos



MAPA DEL LUGAR

MEDICINA COMPLEMENTARIA ESSAUD

