



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA
DE HUANCANE EN EL PERIODO
AGOSTO A DICIEMBRE 2017”**

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

ANITA ANGÉLICA DURAN FERNÁNDEZ

Juliaca - Perú

2018



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA
DE HUANCANE EN EL PERIODO
AGOSTO A DICIEMBRE 2017”**

Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería

ANITA ANGÉLICA DURAN FERNÁNDEZ

Tutor: Lic. Rolando Germán Halanoca Pineda

Juliaca - Perú

2018

HOJA DE APROBACIÓN

ANITA ANGÉLICA DURAN FERNÁNDEZ

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA DE HUANCANÉ EN EL PERIODO AGOSTO A DICIEMBRE 2017”

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del
título de Licenciada en Enfermería por la Universidad Alas
Peruanas

CD. Paul Tineo Cayo
Nº de colegiatura: 19707
Secretario

Lic. Edit Arminda Ancieta Bernal
Nº de colegiatura: 21637
Miembro

Dr. Víctor Manuel Lima Condori
Nº de colegiatura: 2202427495
Presidente

Juliaca – Perú

2018

A Dios por darme la vida y que alumbra cada uno de mis días para que sea una persona de éxito, por las bendiciones constantes que me dio la cual es lograr mi ansiado título profesional.

Con Amor a mi esposo Leonardo y mis hijos Christian A. y Landy M. Nieto Dylan y Ian quienes con su presencia en mi vida iluminan mi camino para que culmine mis trabajos de investigación

En gratitud eterna a la Universidad Alas Peruanas en especial a la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, a los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, por las orientaciones que nos han brindado durante nuestra formación profesional en dicha institución.

A mis asesores ya que con sus observaciones y sugerencias fortalecieron este trabajo de investigación.

Un especial agradecimiento especial al Ing. Yony Gerardo Ccapa Maldonado por el asesoramiento estadístico y orientación hasta la culminación de todo el proceso de investigación.

Un agradecimiento especial a los usuarios de las consultorías externas que acudieron al Hospital Lucio Aldazabal Pauca, por brindarnos el apoyo incondicional para la recolección de sus percepciones después de ser atendidos por dichas consultorías.

RESUMEN

El **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017. **Materiales y métodos:** El tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental, la muestra utilizada fue el muestreo probabilístico, de 120 usuarios que acuden a los consultorios externos del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el SERVPERF este cuestionario contiene 22 preguntas dividido en 5 dimensiones fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), finalmente aspecto tangibles (4 ítems). **Resultados:** El 33.48% de usuarios estuvieron satisfechos con la atención percibida, un 47.66% de usuarios estuvieron insatisfechos, en fiabilidad el 47.48% de usuarios satisfechos, un 34.7% insatisfechos, en capacidad de respuesta el 32.25% de usuarios satisfechos, y un 46.93% insatisfechos, en seguridad un 38.55% satisfechos y el 37.5% insatisfechos, en empatía el 31% satisfechos, y un 48.5% fueron insatisfechos con la atención del personal de salud, finalmente en aspectos tangibles el 18.11% fueron satisfechos con los equipos y el ambiente donde fueron atendidos, y el 70.65% fueron insatisfechos. **Conclusión:** El nivel de satisfacción fue insatisfecho de manera general y en capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles, y con nivel satisfecho en fiabilidad, seguridad.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, Percepciones, Usuarios.

ABSTRACT

The objective was to determine the level of satisfaction perceived by the users attended in the outpatient services of the Hospital "Lucio Aldazabal Pauca" of Huancané in the period August to December 2017. Materials and methods: The type of research was descriptive, not designed experimental, the sample used was the probabilistic sampling, of 120 users that go to the outpatient clinics of the Hospital Lucio Aldazabal Pauca, for the collection of the information the survey technique was used and the instrument was the SERVPERF this questionnaire contains 22 questions divided in 5 dimensions reliability (5 items), response capacity (4 items), security (4 items), empathy (5 items), finally tangible appearance (4 items). Results: 33.48% of users were satisfied with the perceived service, 47.66% of users were dissatisfied, 47.48% satisfied users, 34.7% unsatisfied, 32.25% satisfied users, and 46.93% satisfied. % unsatisfied, in security 38.55% satisfied and 37.5% dissatisfied, in empathy 31% satisfied, and 48.5% were dissatisfied with the attention of the health personnel, finally in tangible aspects 18.11% were satisfied with the equipment and the environment where they were served, and 70.65% were dissatisfied. Conclusion: The level of satisfaction was generally unsatisfied and in response capacity, empathy, tangible aspects, and satisfied level in reliability, safety.

Key words: Level of satisfaction, Perceptions, Users.

LISTO DE CONTENIDO

Hoja de aprobación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Lista de tablas	xi
Lista de gráficos	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.5. Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Calidad	27
2.2.1.1. Garantía de la calidad	28
2.2.1.2. Calidad de los servicios.....	30
2.2.2. Factores que intervienen sobre la satisfacción del usuario	32
2.2.3. Nivel de satisfacción.....	33
2.2.4. Escala SERVPERF	34
2.3. Definición de términos	41

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Formulación de la hipótesis general y específicas	43
3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables	44
3.2.1. Operacionalización de variables	45
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	46
4.1. Diseño metodológico	46
4.1.1. Tipo de investigación	46
4.1.2. Nivel de investigación	46
4.1.3. Método de investigación	46
4.2. Diseño muestral	47
4.2.1. Población y muestra de investigación	47
4.2.1.1. Población	47
4.2.1.2. Muestra	47
4.3. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	48
4.3.1. Técnicas	48
4.3.2. Instrumentos	49
4.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento	49
4.4. Técnicas de procesamiento de la información	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS	51
5.1. Análisis descriptivo de tablas y gráficos	51
5.2. Discusión	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
ANEXOS	80
Anexo 1: Carta de presentación	81
Anexo 2: Consentimiento informado	82
Anexo 3: Ficha de recolección de datos	83
Anexo 4: Datos de la encuesta basados en el programa excel	84
Anexo 5: Solicitud	85
Anexo 6: Juicio de expertos	87

Anexo 7: Matriz de consistencia	90
Anexo 8: Fotografias	91

LISTO DE TABLAS

TABLA N° 01: Nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017.....	52
TABLA N° 02: Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	55
TABLA N° 03: Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	58
TABLA N° 04: Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	61
TABLA N° 05: Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	64
TABLA N° 06: Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	67

LISTO DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: Nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017	53
GRÁFICO N° 02: Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.	56
GRÁFICO N° 03: Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.	59
GRÁFICO N° 04: Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	62
GRÁFICO N° 05: Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.	65
GRÁFICO N° 06: Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.....	68

INTRODUCCIÓN

El propósito de estudio es determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017.

El interés en la calidad de la atención médica tiene como finalidad disminuir la desigualdad en el sistema de salud, que no se manifiesta exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales. Las instituciones de salud del Perú y del mundo han planteado estrategias nacionales que pretenden la mejora de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario, que es vista como indicador de la calidad de los servicios percibidos

Finalmente es importante considerar la calidad de los servicios puesto que al medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y además podremos optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que este haya apreciado, y así determinar los principales factores de riesgo para mejorar la calidad de servicio.

De acuerdo con la investigación se divide en los capítulos siguientes:

En el capítulo I, denominado, el problema, referido al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones del estudio, que se presentaron para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, está involucrado el Marco Teórico, en el que están planteados los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis, definición conceptual y operacional de variables, operacionalización de variables, que sustentan el desarrollo adecuado del trabajo, pues a través de este capítulo se determinaron los

términos básicos que se emplearon para el desarrollo de la investigación, para evitar cualquier confrontación de significados temáticos o equivocaciones de interpretación de los resultados y, por consiguiente, incurrir en contradicciones.

En el capítulo III, denominado metodología de la investigación, se planteó el tipo, nivel, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos; validez y confiabilidad del instrumento las que están en concordancia con las consideraciones de la normativa de la universidad del esquema de Pre grado.

En el capítulo IV, se ha considerado los resultados como las tablas, gráficos y contrastación de hipótesis desarrollados y calculados en el programa estadístico SPSS v.24. y la discusión.

Finalmente las conclusiones y recomendaciones pertinentes, y finalmente se consigna la bibliografía utilizada y los anexos respectivos, de acuerdo a los lineamientos y normas del presente año de la Universidad Alas Peruanas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS), a lo largo de su existencia, se ha esforzado en potenciar y desarrollar la calidad en la salud. Promovió la utilización de filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo y la administración total de la calidad en los sistemas y servicios de salud. Se ha convertido en la impulsora de políticas para el desarrollo de medidas para la prevención de incidentes, para que los sistemas de salud de los países miembros de la OMS adopten políticas y programas sectoriales de salud con un marco regulador para la calidad de atención y seguridad del paciente ⁽¹⁾

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) uno de los desafíos que el sector de salud en América Latina y el Caribe es que deberá enfrentar en las próximas décadas la reducción de la inequidad en lo que se refiere al acceso a los servicios sanitarios y cobertura de salud. Esto ocurre por el proceso de globalización de la economía y la reforma del estado, en consecuencia la reforma del sector de la salud en el Perú no ha conseguido responder a las demandas de la población para lograr mejores servicios de salud y mejor calidad de vida ⁽²⁾

Existen varias técnicas de medición que pueden evaluar la calidad de los servicios de salud, una de ellas es la escala SERVPERF que evalúa las percepciones, tomando en cuenta lo siguiente: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta escala deriva de los trabajos de un grupo de investigadores que han examinado el significado de la calidad de servicio mediante estudios cuantitativos y cualitativos de investigación, en los cuales los consumidores perciben y evalúan la calidad de servicio

En los últimos años se ha visto incrementado la afluencia de usuarios del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, se puede apreciar quejas frecuentes por parte de los usuarios del consultorio externos del Hospital Lucio Aldazabal Pauca quejas en la que los usuarios manifiestan un frecuente mal trato en la atención de salud por parte de algunos trabajadores de salud como Médicos, Enfermeras, y Técnicos de Enfermería, por lo mismo que los usuarios solicitan una mejora en la atención de los servicios de consultorios de medicina, exigiendo que se respeten sus derechos de usuarios.

Por estos puntos, me veo motivada a realizar el presente trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.
- Conocer el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.

- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.
- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.
- Analizar el nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de parte de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.

1.4. Justificación de la investigación

El hospital Lucio Aldazabal Pauca, debe buscar consolidar una óptima calidad atención al usuario que acuden a dicho hospital de tal manera que repercuta en un alto grado de satisfacción del usuario que mejore la prestación de los servicios de salud y la imagen de la institución, amplíe la cobertura y credibilidad; lo que revertirá en la mejora de la calidad de atención del usuario de los consultorios de medicina. Entonces debe considerarse importante, conocer la opinión de los usuarios sobre sus experiencias en la atención recibida, debido a que sólo ellos pueden juzgar y dar información como agente partícipe de la atención.

En lo práctico la investigación se justifica por la misión del Ministerio de Salud es “Al final de la década 2010 – 2020, la salud de todos los habitantes del país será la expresión de un sustantivo desarrollo socio-económico, del fortalecimiento de la democracia y de los derechos ciudadanos, así como del establecimiento de mecanismos equitativos de accesibilidad a los servicios de salud mediante un sistema nacional coordinado y descentralizado de salud “.

1.4.1. Importancia de la investigación

Los resultados que se obtenga de ésta investigación, servirán como fuente importante de información a las autoridades del sector salud, así como también a los profesionales de la salud para que puedan establecer estrategias dirigidas a mejorar; de este modo contribuir a que la institución de salud tenga buena imagen ante la sociedad y también se beneficie la población.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable por que se conto con los recursos humanos y económicos, durante todo el proceso de investigación, además es un aporte para que el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancané mejore.

1.5. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo del informe final de tesis se ha encontrado con diferentes limitaciones como son:

La limitación correspondería al desinterés y negación de algunos usuarios para realizar la encuesta que es el instrumento de medición para este trabajo de investigación.

La limitación es que los resultados de la presente investigación solo servirán para la población usuaria del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, más no para la población de las diferentes Micro-Redess de Huancané.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Avila G.G. (2007) realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar No. 16. Infonavit, la estancia, colima” cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario con la atención médica que le brinda el médico familiar. Realizó un estudio descriptivo para evaluar la calidad de la atención médica otorgada por el médico familiar. La calidad de la atención médica fue evaluada con la “Encuesta de satisfacción para usuarios de los servicios de medicina familiar “la cual fue aplicada a los derechos habientes inmediatamente después de acudir con el médico familiar. Llegó a los siguientes resultados que 418 pacientes (76.2 % mujeres y 26.8 % hombres), con un promedio de edad de 38.8 ± 14.59 (intervalo 15 a 75 años) En relación al estado civil la mayoría fueron casados 57.7%. El grado de preparación más frecuentemente encontrado fue nivel secundaria (64.4%). El 55.7 % fueron asegurados y 44.3 % beneficiarios. El 88.27 % de la consulta fue subsecuente. Por ocupación el 43.3% realizaba labores domésticas. En relación a la pregunta “si el médico conoce los problemas relacionados a la salud” el 69.14% (n=289) respondió de mucho a bastante. En la confianza que le inspira su

médico el 74.40% (n=311) respondieron de mucho a bastante. Respeto a la orientación que el médico le ofrece al paciente el 69.86% (n=292) respondió de mucho a bastante. El trato del médico hacia con el paciente fue evaluada con un 80.86%. Llegó a la siguiente conclusión que es una buena satisfacción la que el derecho habiente percibe. Proponemos la aplicación de encuestas de satisfacción en forma periódica para tener elementos por parte de la institución para cada día mejorar en la atención que se otorga al derecho habiente. ⁽³⁾

Morales C.G. (2009) realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Misato, Risaralda. Febrero a abril de 2009”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Misato, Risaralda, febrero abril 2009. La metodología fue un estudio descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituida por 46 preguntas cerradas. Este instrumento fue validado por estudiantes de la Universidad del Bosque, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. Los criterios de inclusión para el estudio fueron la permanencia mínima de 24 horas en el servicio de observación, pacientes mayores de 18 años de edad, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario. Llegó a los siguientes resultados que la población global encuestada, el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo. Con relación a las características socio-demográficas se determinó que de los veinte pacientes encuestados en el servicio de urgencias, 7 son hombres con un 35% y 13 son mujeres con un 65% respectivamente, la edad oscila principalmente entre los 20 y 30 años con un 50%, seguido de pacientes de 30 y 40 años con un 35% y los de menor porcentaje son los pacientes mayores de 40 años con un 15%, respectivamente. Llegó a la conclusión que los pacientes

manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea la o el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente. ⁽⁴⁾

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chávez P., Ramos W., Galarza C. (2006) realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Los materiales y métodos utilizados fueron un estudio descriptivo, transversal y observacional realizado en Diciembre del año 2006. Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción con la atención recibida en la consulta externa mediante una escala de Likert; cuando el paciente no se encontró satisfecho se interrogó por las razones de esto y se solicitó sugerencias para la mejora del servicio. Cuyos resultados fue que 88 pacientes; la edad promedio fue de 34.8 ± 15.1 años y el grupo etario atendido con mayor frecuencia se situó entre los 30 y 39 años. La mayor frecuencia de encuestados procedían de los distritos de San Juan de Lurigancho (17.0%) y La Victoria (9.1%). Al interrogarse por el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con una buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico ($p=0.006$). La insatisfacción se asoció a demora en la atención ($p=0.001$) y a la percepción que el médico atiende apurado ($p=0.004$). Los pacientes sugirieron para la mejora de la calidad de atención una sala de espera más amplia (15.9%), renovación del mobiliario de los consultorios (14.8%), atención médica rápida y temprana (5.7%). Llego a las siguientes conclusiones que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología del HNDM

el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico.⁽⁵⁾

Liza C. (2007) realizó una investigación sobre “La percepción de la calidad de atención en Hospitales de la Solidaridad de la Municipalidad de Lima en el Cono Norte”, el objetivo de este trabajo fue determinar la percepción de la calidad de atención en los hospitales de la solidaridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el Cono Norte, en relación a la evaluación de variable de estructura, proceso y resultado durante el periodo de Abril a Diciembre del 2004, se encontró que la percepción global fue buena en un 82.3%, Regular en un 16.9% y mala en un 0.8%; en cuanto a la percepción Estructural fue buena en un 62,9%, regular en un 34.0% y mala en un 3.1%, en la Percepción de Procesos fue buena en un 71,9%, regular en un 27,0% y mala en un 1.1%, finalmente en la percepción de resultado fue buena en un 79.7%, regular en un 18,2% y mala en un 2.1%. Con dicho trabajo de investigación se logra determinar que existe una relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de la atención global del usuario con la estructura, proceso y resultado en los hospitales de la solidaridad de la municipalidad de Lima, demostrado por las pruebas estadísticas del chi cuadrado.⁽⁶⁾

Vargas R. M. (2014) realizó un trabajo de investigación titulada: “Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado, Se realizó durante el mes de enero del 2014; aplicando una entrevista a 280 acompañantes de usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión utilizando como instrumento el cuestionario de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del MINSA. Encontrándose los siguientes resultados: desde el punto de vista de la apreciación final del usuario con relación a su satisfacción de la calidad de atención esta fue definida como: insatisfactoria (72.60%), satisfecho (24.4%).

La dimensión más positiva, 536 respuestas satisfactorias (47,9%), fue con respecto a la valoración de seguridad, sobresaliendo el ítem donde el (50.4%), refieren que el médico que lo atendió le inspiró confianza. La capacidad de respuesta es la dimensión más negativa, con 1020 respuestas insatisfactorias (91.07%), un porcentaje bastante alto (95.36%) indicó que el ítem con mayor insatisfacción fue que la atención para tomarse análisis de laboratorio no fue rápida. Se concluye que el nivel de satisfacción de la calidad de atención del consultorio externo de pediatría en el Hospital Regional Honorio Delgado es altamente insatisfactorio. ⁽⁷⁾

Pizarro M.J. (2016) realizó una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo agosto - setiembre 2016”, cuyo objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo en Setiembre del 2016. METODOLOGÍA: Estudio prospectivo de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 142 usuarias externas. Para las variables cualitativas se usaron frecuencias absolutas (N) y relativas (porcentuales). Se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para establecer la relación entre las variables, la cual se consideró estadísticamente significativa, cuando tenía un valor p menor a 0.05. RESULTADOS: Las características sociodemográficas de los usuarios externos son edad entre 41 a 50 años (37.3%), grado de instrucción secundaria (51.4%) y ocupación ama de casa (52.8%). A nivel general, el 89.4% de usuarias externas estuvo “Satisfecha” y el 10.6% estuvo “Medianamente satisfecha” sobre la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo. En la dimensión técnico-científica, el 57.7% estuvo satisfecho, el 40.1% medianamente satisfecho y el 2.1% insatisfecho. En la dimensión humana, el 90.8% estuvo satisfecho, el 8.5% medianamente satisfecho y el 0.7% insatisfecho. En la dimensión entorno, el 98.6% estuvo satisfecho y el 1.4% medianamente satisfecho. Hubo relación significativa entre la condición al examen y el nivel de satisfacción del usuario externo ($p=0.000$). La conclusión que llegó es que la mayoría (89.4%)

de usuarias externas estuvo “Satisfecha” y el 10.6% estuvo “Medianamente satisfecha” sobre la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

Cabello E. y Chirinos J. (2012) realizaron una investigación titulada: “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.” cuyo objetivo fue Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. Resultados: El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Conclusiones: Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. ⁽⁸⁾

2.1.3. Antecedentes locales

Jaén Y (2006) realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los servicios de y medicina del hospital Manuel Núñez butrón - PUNO-2005”. El presente trabajo de investigación titulado, “Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los servicios de y Medicina del Hospital Manuel Núñez Butron-Puno-2005”, se realizo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los servicios de y Medicina del Hospital “MNB” - Puno. La investigación fue de tipo descriptivo y transversal. La población de estudio estuvo constituida de 364 usuarios y la muestra por 90 usuarios de los servicios de y medicina, en ellos se aplico una encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de medición de la calidad en servicio (SERVQUAL), basado en conceptos de expectativas y percepciones. Para el análisis estadístico se utilizo el método porcentual con cuadros unidimensionales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Las expectativas más altos que tienen los usuarios en hospitalización, sobre calidad de atención, son en el aspecto de competencia profesional (la persona que atiende en hospitalización sea un buen profesional) consideran que es “muy importante” en un 92.3% y con el 88.5% en capacidad de respuesta (que el hospital cuente con medicamentos y materiales necesarios). Mientras que sus percepciones no superan el 44.2% en confiabilidad (el hospital siempre otorga recibos de pagos según sus precios); y con los porcentajes más bajos, 1.9% en aspectos tangibles (la limpieza y el orden de este hospital es muy buena). Si el personal del servicio de hospitalización de y medicina diera un trato amable y cortés; si además mostraran interés en el usuario y/o acompañante, se resolvería el problema de insatisfacción en un 40.6%.El nivel de satisfacción sobre calidad de atención global promedio percibida por el usuario, en los servicios de hospitalización de medicina del hospital “MNB” de Puno se considera como regular. ⁽⁹⁾

Pilco P. realizó una investigación titulada “Satisfacción del Usuario en relación al personal Médico, en el consultorio de ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2012”.La investigación tuvo como objetivo

determinar el nivel de satisfacción del usuario en las atenciones ginecológicas en el consultorio de ginecología en el hospital Carlos Monge Medrano 2012. Se realizó un estudio transversal, descriptivo, no experimental, en el cual se encuestó a 50 pacientes que recibieron atención en el consultorio de ginecología, la recolección de datos se realizó utilizando un cuestionario. Los datos obtenidos de la encuesta se procesaron con el programa estadístico SPSS-19. Los resultados encontrados fueron: el nivel de satisfacción con la atención ginecológica es de 50% como buena y 50% como atención media; en relación a la dimensión de elementos tangibles se estableció que el 60% de las encuestadas la calificaron como media y 40% como alta; según la dimensión de fiabilidad la atención fue calificada como media en un 76% y 16% como altamente fiable; en relación a la capacidad de respuesta fue calificada como medio en un 58% y un 40% como baja; en relación a la seguridad el 78% de usuarias la calificó como alta y 22% como baja; respecto a la empatía se observó que un 44% de usuarias la calificó como media y el 52% calificó de forma contraria. Se concluye que la mayoría de las usuarias que acudieron al consultorio ginecológico muestran un nivel de satisfacción medio tanto en la calidad como en la calidez del servicio Ginecológico, lo cual indica que las usuarias no se sienten bien atendidas en el consultorio ginecológico como en otros servicios que ofrece el Hospital Carlos Monge Medrano. ⁽¹⁰⁾

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad

El concepto de calidad se ha definido desde diversos puntos de vista, pero que apuntan hacia la excelencia en la producción y venta de bienes y servicios ⁽¹¹⁾.

La palabra calidad tiene múltiples significados:

- De un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo.
- Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de su especie.

- Conjunto de cualidades que pueden definirse como buena, mala o regular.
- Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- Conjunto de propiedades y características (implícitas o establecidas) de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades implícitas o establecidas.
- Debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto de vida, etc.
(11)

Florencia Nightingale reconocida mundialmente como enfermera visionaria en la búsqueda de la calidad de atención médica, proveerá la calidad de atención a los pacientes por su aporte, en 1854 estalla la guerra franco ruso en Crimea, Florence N. recluta a más de 30 enfermeras que prestaron servicios a los heridos producto de las guerras, logrando atender a más de 5000 heridos, disminuyendo notablemente la tasa de mortalidad practicando el lavado de manos, disminuyendo así las infecciones dando importancia en los ambientes con pacientes, la ventilación, la higiene, etc. ⁽¹¹⁾

En 1956 teniendo la guerra Florencia Nightingale regresa a Londres donde es recibido con honores, rechazando el premio como héroe nacional diciendo “Solo he cumplido con mi deber como ser humano”.

2.2.1.1. Garantía de la calidad

En el marco de la calidad se proponen tres variables:

- La calidad de los servicios.
- La satisfacción y
- la fidelización del usuario.

Según Dennis Lock y David Smith “calidad es el grado de armonía entre expectativa y realidad, correspondencia entre lo que desea y lo que consigue, expectativa Vs necesidad”, es invisible cuando es buena e inculcable cuando

es mala, no es estatus, título o clase. Es la ausencia de defectos de un producto o servicio que puede causar insatisfacción del cliente y que facilita reclamaciones, la satisfacción de un cliente por un producto o servicio es la razón por la cual compra, este satisface las necesidades y expectativas del cliente si se presenta libre de defectos”⁽¹¹⁾.

En el caso de los servicios de salud, la calidad según la O.M.S. Es asegurar que cada persona reciba el conjunto de servicios de diagnóstico y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos de la persona afectada y el servicio para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción de la persona con el proceso; según lo anterior establece cinco requisitos mínimos para la calidad de salud:⁽¹²⁾

- Elevado nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo riesgo para la persona.
- Alto grado de satisfacción del usuario.
- Impacto final en salud.

Adicionalmente el doctor Juan Gonzalo Álzate Gómez, afirma que los servicios de salud cuentan con unas características propias:

“El servicio se produce y entrega simultáneamente, todo lo que se diga y haga, hace parte de la prestación de servicio. Prestar el servicio masivamente es más difícil a diferencia de las industrias que multiplican su producción fácilmente”.

Además es intangible porque proporciona satisfacción o insatisfacción, recibir calidad es más difícil y estandarizar en salud es más complicado, los estándares de calidad se presentan antes de prestar el servicio al paciente y no después, no se patentan servicios de salud como productos de consumo, el recurso humano ocupa un alto porcentaje en salud, en la industria el componente humano es escaso (robotizado)⁽¹¹⁾.

El Ministerio de Salud Colombiano en 1.999 estableció "la calidad del servicio como la necesidad a satisfacer, la recuperación y cuidado de la salud que involucra la condición vital y las posibilidades de desarrollo humano y social del individuo y en la que el cliente se ve en la obligación de depositar su confianza en el prestador y en el buen criterio de sus decisiones terapéuticas y en razón de la idoneidad y cumplimiento de las normas del sistema de garantía de calidad que el hospital debe asegurarle."

2.2.1.2. Calidad de los servicios.

No existe una definición consensuada de la calidad del servicio. Para algunos autores ello implica:

- Calidad es ajustar el servicio a estándares nacionales o internacionales.
- Calidad es la capacidad de ajustarse a las especificaciones del cliente.

La calidad según Peters:

"El cliente percibe el trabajo bajo sus propias condiciones. Es el cliente el que paga la tarifa o no la paga por una razón o serie de razones que él o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión". ⁽¹¹⁾

En el caso de Salud, como en otras instituciones productoras de servicios, el punto de discusión está en la capacidad del paciente y/o familiares de poder reconocer la calidad del servicio recibido, más específicamente la calidad de la atención médica, que es la razón última de la búsqueda de atención sanitaria.

La calidad según Donabedian.

La calidad en los servicios de salud es una propiedad compleja pero que es susceptible de un análisis sistemático y de ser medida. La calidad de los servicios sanitarios tiene tres componentes: ⁽¹³⁾.

- Técnico
- Interpersonal y
- Contexto o entorno

El primero está constituido por las investigaciones, tratamientos e intervenciones; los elementos interpersonales incluyen comunicación y consideración de la dignidad del paciente; y los de amenidad se refieren a las condiciones del entorno y de hotelería. Se logrará mejorar la calidad de los servicios en la medida en que las tres calidades se presenten simultáneamente. Si ello no existe, no habrá un mejoramiento global de la calidad del servicio ⁽¹³⁾.

Las propiedades claves de la atención en salud que son constituyentes de calidad son las siguientes:

- Efectividad.- Es la habilidad de lograr las mayores mejoras en salud alcanzables, en la actualidad, por la mejor atención.
- Eficiencia.- La habilidad de disminuir los costos de la atención sin disminuir las mejoras alcanzables en salud.
- Optimización.- Es el balance entre los costos y los efectos de la atención en salud o en los beneficios de la atención en salud, significando el valor monetario de la mejora de los niveles de salud, de manera que se alcance el balance más ventajoso.
- Aceptabilidad.- Conformidad con los deseos (Wishes, desires) y expectativas de los pacientes y miembros responsables de sus familias.
- Legitimidad.- Conformidad con las preferencias sociales, las cuales son expresadas en principios éticos, valores, normas, leyes y regulaciones.
- Equidad.- Conformidad con el principio que determina que es justo en la distribución de atención en salud y de sus beneficios entre los miembros de la población ⁽¹³⁾.

La calidad según Parasuraman y Col.

Las dimensiones de los servicios en las cuales puede ser evaluada la calidad de prestación, son los siguientes:

- Elementos tangibles.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- Fiabilidad o confiabilidad.- Habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta.- Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- Seguridad.- El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para brindar credibilidad y confianza.
- Empatía.- El cuidado, atención individualizada proporcionada al usuario.

La calidad según Leonard Berry.

Los componentes perceptuales de la calidad de servicio son los siguientes: Elementos tangibles, Seguridad, Confiabilidad, Empatía y Diligencia

Estos componentes sirven de criterios para indagar en qué medida existen dentro de un proceso de atención y sirven, asimismo, para poder evaluar la calidad del servicio. ⁽¹⁴⁾

2.2.2. Factores que intervienen sobre la satisfacción del usuario

Siguiendo a Carmel y Weiss, podemos considerar tres aspectos como los más determinantes, los cuales son:

2.2.2.1. Las características del paciente

La edad, el sexo, el nivel educativo, el ingreso económico, las expectativas ante los trabajadores de la salud (enfermeras y médicos), el estado de salud, son variables que se deben considerar en la satisfacción de los pacientes. Los resultados de las investigaciones aumentan su satisfacción; mientras que si es el médico quien interrumpe al paciente, sucede lo contrario. En el caso de las evaluaciones post-hospitalización, si el paciente se sintió ayudado, comprendido y acompañado de profesionales de la salud accesibles, su grado de satisfacción será muy elevado ⁽¹⁹⁾.

Hay que resaltar que cuando se les pregunta a los principales proveedores de cuidados (médicos y enfermeras) sobre qué consideran

favorece la satisfacción del usuario, la mayoría (más del 70%) se muestran satisfechos de cómo trabajan el grado de satisfacción del usuario. Resultado semejante encuentra Merkel con residentes de Medicina Familiar, donde se demuestra que éstos son incapaces de determinar si el paciente que acaba de atender queda las encuestas de satisfacción del usuario se dividen conforme a si evalúan contacto puntual con el personal de salud, o la atención global de un servicio durante su estancia hospitalaria, resaltando precisamente que, cuando se les pide a los pacientes que respondan el cuestionario "X" y ellos se niegan, indican justamente que su motivo es la insatisfacción ⁽¹⁹⁾.

2.2.3. Nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción; es el grado al que desea llegar el paciente, a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades, luego de producirse la atención odontológica, es decir, la percepción subjetiva sobre la calidad de la atención recibida, expectativas y percepciones que encontró en la solución de sus problemas de salud ⁽²⁰⁾.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La Calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la

satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dimensión de resultado de la atención.

Una herramienta común para medir la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios es aplicar una encuesta, ésta permitirá obtener la percepción del usuario respecto a sus requerimientos y los procesos desarrollados durante su atención en una institución sanitaria.

Para esta medición podemos citar varios cuestionarios como el modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1992), basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, siendo hipotéticamente la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio; o el instrumento PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, que busca identificar el impacto del programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados. Otro instrumento de evaluación, según el 'modelo de las discrepancias' ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVPERF (Quality Service); en el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más concisa que SERVPERF y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVPERF, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

2.2.4. Escala SERVPERF

En la actualidad SERVPERF es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVPERF ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.97. La escala determina la calidad del servicio después de haberlas percibido y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems,

divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.2.4.1. Dimensiones del nivel de satisfacción

2.2.4.1.1. Elementos tangibles

Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios ⁽¹⁵⁾

Los clientes no pueden “ver” la atención pero sí sus elementos tangibles, es decir sus recursos observables, que son los indicios de la atención. Se les presta interés ya que ellos indican si hay calidad en la atención. Es responsabilidad de los prestadores administrar y mantener bien estos elementos para dar la atención de calidad ⁽¹³⁾

Los elementos tangibles vienen a ser todos los recursos materiales que usa el prestador para contribuir a formar una percepción positiva del servicio en el cliente.

Son también los materiales de apoyo para las consultas y otros recursos materiales que apoyen a la eficacia de la atención y optimicen la calidad del ambiente, como la señalización, materiales gráficos, instalaciones, decoración, limpieza, mobiliario, iluminación, privacidad, espacio, vestimenta.

Además, la calidad de los elementos tangibles también está expresada en la claridad y funcionalidad de los carné, fichas de consulta, instrucciones sobre el tratamiento u otro impreso que reciba el cliente ya sea durante la espera, en la fila o en plena atención. Se constituyen también como recursos tangibles los videos, hechos como una manera más de dar información sobre algún tema de salud a los clientes, además ayudan mucho a lograr el impacto positivo de la calidad de atención en los clientes ⁽¹⁵⁾

Los prestadores se sentirán más seguros si reciben algún material informativo que refuerce la información verbal que reciben los clientes. Esto es un sinónimo de calidad en la atención.

Es ideal que exista cierta apariencia de homogeneidad entre la atención de los prestadores, es decir que posean una forma de identificarse normada, una vestimenta similar, etc. Actualmente, los prestadores de salud visten un uniforme de un color específico según sea su especialidad (enfermeras, técnicos, obstetras, médicos, etc.). Esto es positivo, pues ayuda a la rápida identificación de sus funciones y conocimientos.

2.2.4.1.2. Fiabilidad

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo. ⁽¹⁵⁾

La confiabilidad es el componente más importante en una evaluación de la calidad de atención, va antes de todo para los clientes y es el criterio principal para evaluar la calidad del servicio. Es la capacidad de brindar seguridad y tranquilidad al cliente ⁽¹⁷⁾.

Si existe confianza en la atención se van a ganar más clientes y menor presión de la institución para conseguir nuevos clientes, se posibilitarán más atenciones con clientes actuales, habrá más comunicación cara a cara.

La confianza trae como consecuencia gente que está dispuesta a disponer de su tiempo para preocuparse por su salud, antes que atenderse sólo por un asunto grave.

La publicidad y la difusión que haga un establecimiento de salud o un servicio en especial no servirán si la atención no es confiable. La atención que origina confianza en los clientes es un ahorro potencial para la institución, pues si se atiende mal se pagará un precio alto por ello, tanto económico como institucional.

Los mismos prestadores gastan energía al tratar con clientes furiosos y se contradicen, originando desconfianza en otros clientes.

La confianza se logra siguiendo los siguientes pasos:

- Homogeneizando la información otorgada para lograr confianza y aceptación.
- Evitando información heterogénea y actitudes contradictorias entre prestadores.
- Presentando un panorama objetivo de las ventajas y desventajas del servicio y, presentando información detallada y objetiva.

Los conflictos de información desvirtúan la credibilidad de los prestadores, es por ello que debe cuidarse la información que se le dé al cliente sea correcta, homogénea y no contradiga la información dada por otros prestadores, pues estas contradicciones le quitarán autoridad al personal.

Es importante eliminar toda diversidad de criterios sobre un mismo tema entre los diferentes servicios de salud y cualquier otra fuente de información que fluya del establecimiento ⁽¹⁷⁾.

La confianza viene cuando el prestador/a:

- Cumple con lo prometido,
- Muestra un interés real por el cliente,
- Manifiesta un comportamiento confiable,
- Resuelve preguntas y dudas, y
- Mantiene relaciones amicales.

2.2.4.1.3. Capacidad de respuesta

Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido ⁽¹⁵⁾.

Se refiere a la capacidad de respuesta para la atención, necesidades o consultas del cliente, manifestada en una voluntad expresa de ayudar y servir de manera rápida y satisfactoria. La diligencia debe estar apoyada por la

presencia de suministros que permitan la efectividad de la atención, actitudes de interés y preocupación por el cliente. Los prestadores responden diariamente a las consultas de los clientes. Ellos pueden expresar diligencia en su servicio si se esfuerzan por atender a los clientes de la manera más rápida posible ⁽¹¹⁾.

Si se le presentará un caso difícil y el prestador no fuera capaz de resolver la consulta que le haga el cliente, deberá mostrarse interesado y referir la consulta lo más amable y pronto posible a un especialista. Un detalle esencial consiste en que el prestador entregue por escrito cada recomendación o instrucción que otorga al cliente según sus necesidades ⁽¹⁸⁾.

La diligencia también consiste en la disposición enfática a realizar su trabajo, a servir con entusiasmo, pronta y eficazmente. Se refiere a hacer patente el interés por el cliente, al cumplimiento correcto del trabajo, al tiempo de las esperas, acceso, orientación, interés, seguimiento, tiempo de los trámites previos a la consulta y resolución de las dudas.

2.2.4.1.4. Seguridad

Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. ⁽¹⁵⁾

Consiste en la certeza que tiene el cliente de sentir que va a recibir una buena atención desde la primera vez que entra en contacto con el prestador. La seguridad es la clave de la excelencia de la atención y está ligada a la competencia técnica. Si un cliente se siente bien atendido desde la primera vez, ésta es la mejor prueba de que el desempeño del prestador ha sido impecable ⁽¹³⁾.

Es la garantía de que la atención será satisfactoria, la sensación de tranquilidad que brinda al contactarse con una institución segura.

La seguridad está referida a los comportamientos que inspiran confianza, al conocimiento del tema, al trato agradable, a las dudas

resueltas, a la explicación de trámites, al dominio del trabajo realizado y a la pertinencia de la información brindada ⁽¹⁶⁾.

2.2.4.1.5. Empatía

Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes. ⁽¹⁵⁾

Se refiere a la confianza de los clientes para plantear sus dudas, la empatía elimina toda barrera comunicacional entre el prestador y el cliente. Requiere un mínimo de tiempo para posibilitar la satisfacción del cliente, para que elija por sí mismo entre las opciones que el prestador le presenta, implica también cortesía, amabilidad, una relación horizontal con el cliente, activa, personalizada, simple y eficaz. Una consulta muy operativa y con poca información imposibilita que haya empatía entre el cliente y el prestador ⁽¹¹⁾

El conocimiento tomado como “poder” es una barrera para lograr la empatía, los clientes deben aportar su parte expresando sus necesidades, sus dudas y temores.

La empatía se logra también con prestadores más o menos homogéneos, es decir, de similares características psicográficas y psicosociales que el cliente, que además maneje el léxico del cliente y conozca aspectos de su contexto cultural.

Esto no siempre se da en esta institución, porque muchas veces los/as prestadores/as provienen de otras ciudades o regiones. Esto no debe ser un impedimento para lograr la empatía, pues las diferencias (sociales, culturales idiomáticas, de costumbres, vestimentas, etc.) no tienen por qué marcar desigualdades ⁽¹³⁾.

La empatía se encuentra presente en una atención individual y cuidadosa con el cliente donde el prestador demuestra su capacidad para

ponerse en el lugar del cliente y para darle una atención provista de un trato amable, información detallada y respeto.

Un prestador que mantiene una relación de empatía con el cliente es el que logra compenetrarse con él y comprender su perspectiva, su visión respecto a algún asunto específico, que logra también desnudar sus sentimientos y le habla con sinceridad de sus problemas.

Modelos conceptuales para la medición de la calidad de atención

Los modelos más aceptados para la medición de la calidad desde la perspectiva del usuario externo que comparan expectativas, percepciones y cualidades de los servicios de salud son:

- Modelo Sasser, Olsen y Wyckoff
- Modelo de Gronros
- El Modelo de Parasuraman, Zeithami y Berry o de SERVQUAL

Modelo Sasser, Olsen y Wyckoff.

El usuario traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base (servicio que es la razón de la existencia de la empresa) como a los servicios periféricos. En tal sentido, para evaluar la calidad del servicio el usuario puede optar por una de las siguientes alternativas ⁽¹⁸⁾.

- Seleccionar un único atributo de referencia. El que el usuario considere más importante, asignándole mayor peso específico. (si un paciente acude a un establecimiento con un cólico renal que le produce intenso dolor, su principal expectativa será el alivio del dolor).
- Seleccionar un atributo determinante con la condición de que el resto de atributos que alcancen un mínimo de satisfacción. (un paciente con la misma dolencia que el anterior, podía tener como expectativa el alivio del dolor, pero además esperaba recibir un trato amable, que el local este limpio y ordenado, etc.).

Modelo de Gronros (1984).

Propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- Calidad técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del usuario. Su aparición se basa en las características inherentes al servicio (horario de apertura, rapidez de paso por caja, etc.).
- Calidad funcional, (también conocida como calidad relacional), que resulta de la forma en que se presta el servicio al usuario (comportamiento de las cajeras).
- La percepción del usuario en relación a la institución, basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los factores anteriores). Según este modelo la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el usuario constituye el fundamento de la calidad. En síntesis, la calidad del servicio tiene como valor predominante la satisfacción del usuario y se definiría como la minimización de la distancia entre las expectativas del usuario con respecto al servicio y la percepción de este posterior a su utilización ⁽¹¹⁾.

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 5 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

2.3. Definición de términos

Aspectos Tangibles

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Capacidad de Respuesta

Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Empatía

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Fiabilidad

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido

Percepción del Usuario

Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Seguridad.

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

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

Usuario Externo.

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

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de la hipótesis general y específicas

3.1.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción percibida por los usuarios, atendidos es satisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a diciembre 2017

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los usuarios atendidos es satisfecho en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos es insatisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos es regularmente satisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.

- El nivel de satisfacción en la dimensión empatía hacia los usuarios atendidos es insatisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca de Huancané.
- El nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de parte de los usuarios atendidos es insatisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané

3.2. Variables.

Nivel de satisfacción percibida

3.2.1. Operacionalización de variables.

variable	Definición conceptual	Dimensiones	indicadores	Escala	Categoría
Nivel de satisfacción percibida	La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado.	1. Fiabilidad	1. ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? 2. ¿El médico le atendió en el horario programado? 3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? 4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? 5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	Ordinal	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
		2.Capacidad de respuesta	6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? 7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? 8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? 9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	Ordinal	
		3.Seguridad	10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? 11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	Ordinal	
		4.Empatia	14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 15. ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud? 16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? 17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? 18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	Ordinal	
		5.Aspectos tangibles	19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? 20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? 21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	Ordinal	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio corresponde al tipo de investigación descriptivo por que investiga cualidades o atributos de la población objeto en estudio, transversal porque el recojo de información fue en un solo momento de tiempo ⁽²¹⁾.

4.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo ya que describe los fenómenos sociales en una circunstancias temporal y geográfica determinada, su finalidad es describir frecuencias y/o promedios. ⁽²²⁾

4.1.3. Método de investigación

El método que se ha utilizado en el presente estudio es deductivo

La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos. No sucede así con la inducción puesto que se salta de una observación limitada a una generalización ilimitada. Podremos observar cuidadosamente, hacer enumeraciones precisas del

fenómeno que estudiemos, pero nunca tendremos una certidumbre plenaria de que la ley, una vez generalizada, se aplique por completo a todos los fenómenos de la misma especie. La deducción implica certidumbre y exactitud.
(22)

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población y muestra de investigación

4.2.1.1. Población

La población en estudio estuvo constituida 175 pacientes que fueron atendidos en los meses de setiembre a diciembre del 2017 en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

4.2.1.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 120 usuarios que acuden al consultorio externo del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, para determinar la muestra de estudio se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple debido a las características del estudio.⁽²⁴⁾

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

N: Tamaño de población (175)

P: Proporción de madres que presentan la característica (0.50)

Q: Proporción de madres que no presentan la característica (0.50)

Z: nivel de confianza al 95%, valor de la distribución normal es 1.96

E: Error muestra (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(175)}{(175-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{168.07}{0.435 + 0.9604}$$

$$n = \frac{168.07}{1.3954}$$

$$n = 120$$

Quedando 120 usuarios que acuden a los servicios de consulta externa del Hospital "Lucio Aldazabal Pauca" de Huancané.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Usuarios que quisieron colaborar con la presente investigación.
- Usuarios atendidos en los consultorios externos.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no quisieron colaborar con la presente investigación.
- Usuarios no atendidos en el consultorio de medicina.

4.3. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta para determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acudieron a los servicios de consulta externa del Hospital "Lucio Aldazabal Pauca" de Huancané. ⁽²⁵⁾.

a) Encuesta:

La encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona. A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador.

4.3.2. Instrumentos

Se ha empleado como instrumento el cuestionario.

a) Cuestionario

Se aplicó el instrumento de SERVPERF que contiene 22 preguntas.

La encuesta SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño, para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud. Contiene 22 preguntas de percepciones, cada una de ellas calificables por el usuario del 1 al 7 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas están distribuidas en las cinco dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CALIFICACIÓN
Muy satisfecho	6, 7
Satisfecho	5
Ni satisfecho ni insatisfecho	4
Insatisfecho	3
Muy insatisfecho	1,2

Fuente : Elaboración propia

4.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento fue validado por 3 expertos del ámbito de la salud quienes dieron su juicio en el instrumento en el nivel de satisfacción percibida, también el instrumento fue sometido a la prueba de validez por el confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.86.

Según Ruiz C. menciona que los criterios de confiabilidad de alfa de Cronbach ⁽²⁶⁾ son:

Magnitud	Rangos
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

Fuente: Instrumentos de educación educativa del autor Ruiz en el año 2002.

4.4. Técnicas de procesamiento de la información

Los datos obtenidos fueron tabulados y codificados en el software estadístico SPSS V. 24, luego del procesamiento de los datos además de ellos se presentaron en tablas descriptivas y gráficos correspondientes a las variables, con sus respectivos cálculos estadísticos, interpretaciones y comentarios de acuerdo a los ítems planteados en la encuesta ⁽²⁷⁾.

4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

No se utilizó prueba estadística alguna, ya que la investigación es descriptiva.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo de tablas y gráficos

Luego de tabular los datos en el programa SPSS V.24 se halló las tablas y gráficos respectivos a nivel general de satisfacción percibida un 33.48% satisfecho y un 47.66% insatisfecho (Ver tabla 1) y por dimensiones las cuales fueron en fiabilidad el 47.48% de nivel satisfecho y 34.7% insatisfecho (Ver tabla 2), en la capacidad de respuesta 32.25% de nivel satisfecho y 46.43% insatisfecho (Ver tabla 3), en la seguridad 38.55% de nivel satisfecho y 37.5% insatisfecho (Ver tabla 4), de acuerdo a la dimensión empatía el 31% satisfecho y el 48.5% insatisfecho (Ver tabla 5), por ultimo en aspectos tangibles el 18.11% estuvieron satisfechos , 70.65% estuvieron insatisfechos (Ver tabla 6)

Los resultados con más detalle se aprecian en las siguientes tablas con sus respectivos gráficos y análisis e interpretaciones de resultados.

TABLA N° 01

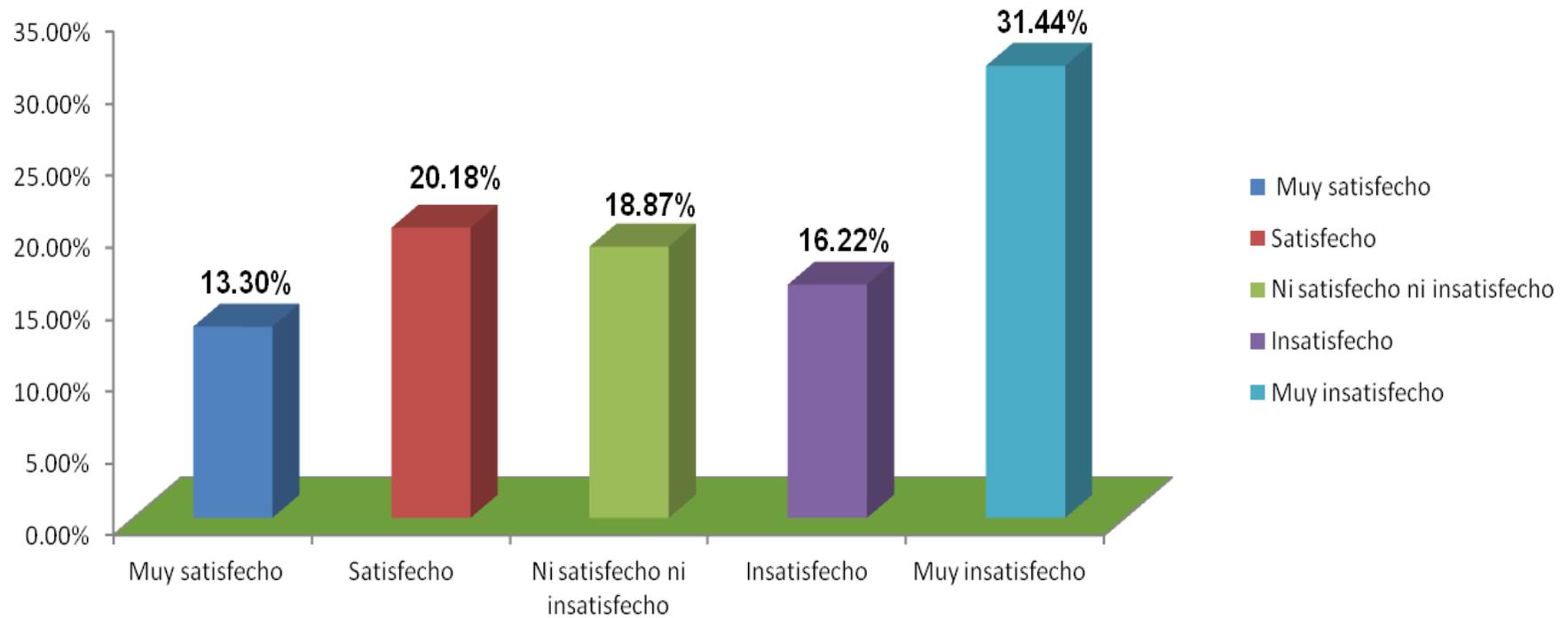
Nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017.

	Promedio en fiabilidad		Promedio Capacidad de respuesta		Promedio de seguridad		Promedio Empatía		Promedio de aspectos tangibles		Promedio total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy satisfecho	27	22.16%	19	16.00%	17	14.35%	11	9.00%	6	4.98%	16	13.30%
Satisfecho	30	25.32%	20	16.25%	29	24.20%	26	22.00%	16	13.13%	24	20.18%
Ni satisfecho ni insatisfecho	21	17.82%	25	20.83%	29	23.95%	25	20.50%	14	11.25%	23	18.87%
Insatisfecho	15	12.36%	23	18.78%	15	12.50%	21	17.66%	24	19.80%	19	16.22%
Muy insatisfecho	27	22.34%	34	28.15%	30	25.00%	37	30.84%	61	50.85%	38	31.44%
TOTAL	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%

Fuente : Matriz de datos

GRÁFICO N° 01

Nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017



Fuente : Matriz de datos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de la codificación de los datos y utilizado el software estadístico SPSS v.24 se obtuvo en la tabla N° 1 y gráfico N° 1 que un 13.30% de usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, al igual que el 20.18% estuvieron satisfechos con la atención percibida, seguidamente del 18.87% que afirmaron que no fueron ni satisfechos ni insatisfechos, por otro lado el 16.22% de usuarios fueron insatisfechos con la atención en los servicios de consulta externa, finalmente el 31.44% estuvieron muy insatisfechos con la atención de servicios de consulta externa del mencionado Hospital.

Por otro lado el 33,48% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en todas las dimensiones, la mayoría resultó con más del 30% de usuarios satisfechos. La dimensión con mayor porcentaje de usuarios satisfechos fue el de fiabilidad con un 47.48% de usuarios satisfechos, y un 34.7% de usuarios estuvieron insatisfechos, y en la mayor insatisfacción resultó en la dimensión de aspectos tangibles con un 70.65% de insatisfacción.

TABLA N° 02

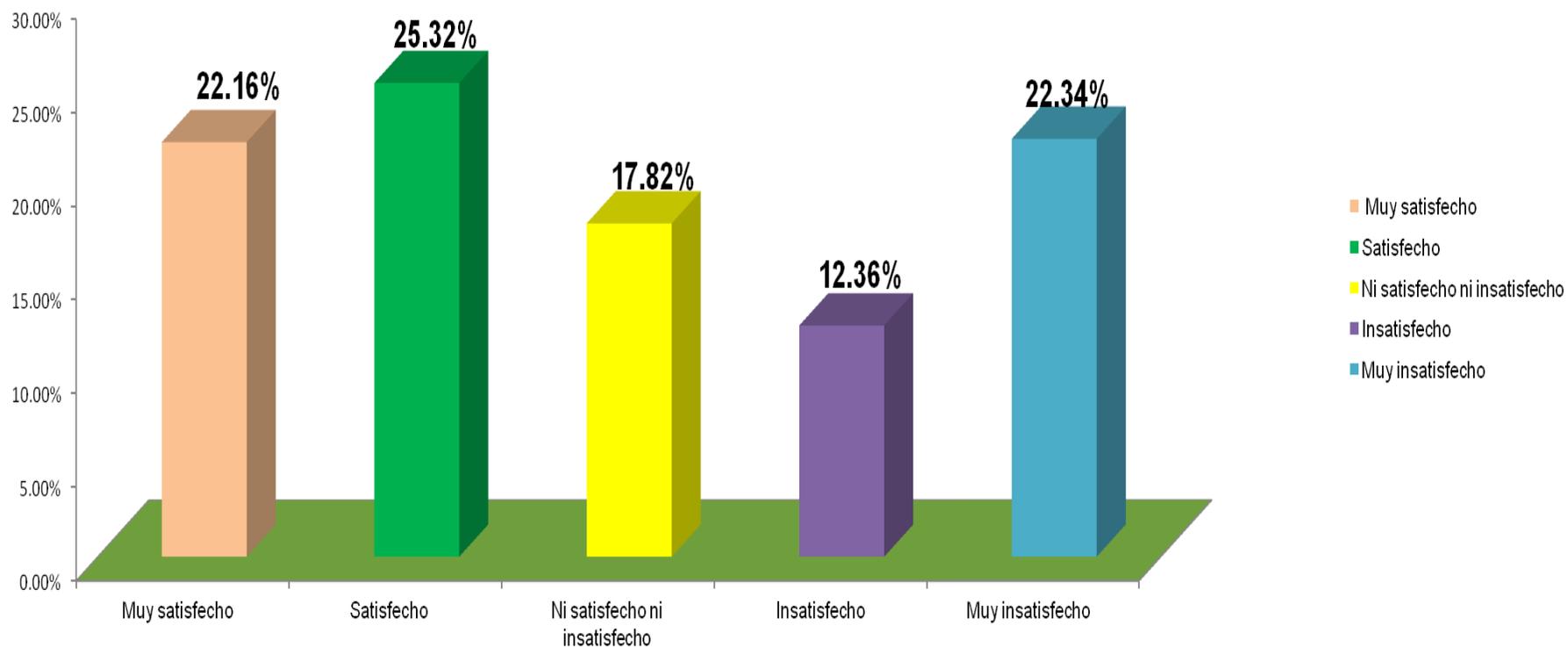
Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

	P1		P2		P3		P4		P5		Promedio en fiabilidad
	fi	%									
Muy satisfecho	0	0.00%	21	17.50%	26	21.70%	33	27.40%	53	44.20%	22.16%
Satisfecho	24	20.00%	24	20.00%	31	25.80%	30	25.00%	43	35.80%	25.32%
Ni satisfecho ni insatisfecho	25	20.80%	16	13.30%	28	23.30%	32	26.70%	6	5.00%	17.82%
Insatisfecho	24	20.00%	20	16.70%	14	11.70%	11	9.20%	5	4.20%	12.36%
Muy insatisfecho	47	39.20%	39	32.50%	21	17.50%	14	11.70%	13	10.80%	22.34%
TOTAL	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	100.00%

Fuente : Matriz de datos

GRÁFICO N° 02

Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.



Fuente : Matriz de datos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 2 se muestra que se evidencia un 22.16% de usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, el 25.32% estuvieron satisfechos con la atención percibida, seguidamente del 17.82% que afirmaron que no fueron ni satisfechos ni insatisfechos, por otro lado el 12.36% de usuarios fueron insatisfechos con la atención en los servicios de consulta externa, finalmente el 22.34% estuvieron muy insatisfechos con la atención de servicios de consulta externa del mencionado Hospital.

Sin embargo podemos analizar también de nuestra tabla según las percepciones de los usuarios que fueron atendidos en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca, se analizó que el 47,48% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en todas los items, la mayoría resultó con más del 40% de usuarios satisfechos. La pregunta con mayor porcentaje de usuarios satisfechos en el ítem 5 de citas disponibles y las obtuvo con facilidad en un 80% de usuarios satisfechos, y un 34.70% de usuarios estuvieron insatisfechos en la dimensión de fiabilidad, y en la mayor insatisfacción resulto en el ítem 1 con un 59.20% de insatisfacción, la cual mencionan que el personal no da informes, no les orienta ni explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

TABLA N° 03

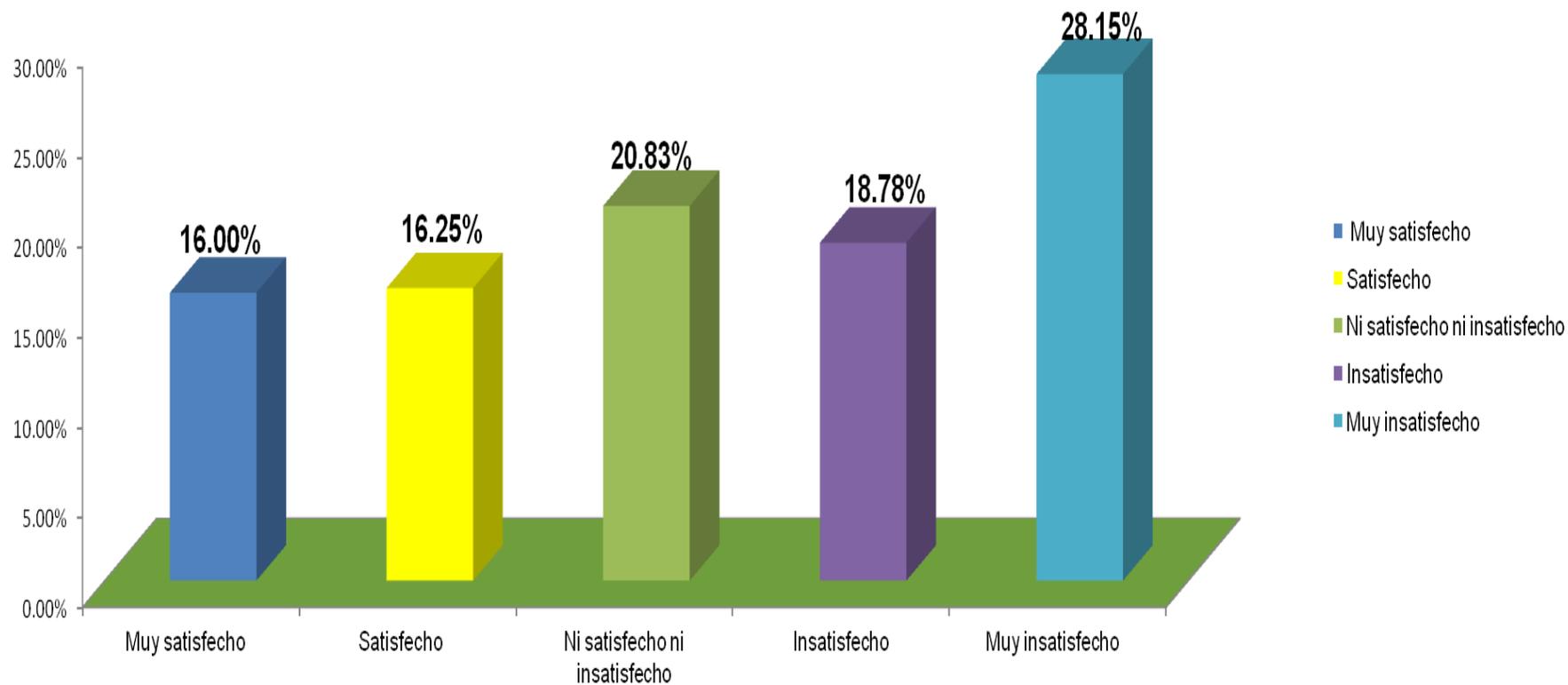
Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

	p6		p7		p8		p9		Promedio Capacidad de respuesta
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	%
Muy satisfecho	28	23.30%	8	6.60%	22	18.30%	19	15.80%	16.00%
Satisfecho	26	21.70%	6	5.00%	22	18.30%	24	20.00%	16.25%
Ni satisfecho ni insatisfecho	34	28.30%	9	7.50%	30	25.00%	27	22.50%	20.83%
Insatisfecho	12	10.00%	38	31.70%	20	16.70%	20	16.70%	18.78%
Muy insatisfecho	20	16.70%	59	49.20%	26	21.70%	30	25.00%	28.15%
TOTAL	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	100.00%

Fuente : Matriz de datos

GRÁFICO N° 03

Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.



Fuente : Matriz de datos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a nuestra tabla N° 3 y gráfico N° 3 en la dimensión de capacidad de respuesta se muestran que un 16% de usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, el 16.25% estuvieron satisfechos con la atención percibida, seguidamente del 20.83% que afirmaron que no fueron ni satisfechos ni insatisfechos, por otro lado el 18.78% de usuarios fueron insatisfechos con la atención en los servicios de consulta externa, finalmente el 28.15% estuvieron muy insatisfechos con la atención de servicios de consulta externa del mencionado Hospital.

Por otro lado el 32,25% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en la dimensión de capacidad de respuesta, la mayoría resultó con más del 30% de usuarios satisfechos. Un 45% de usuarios en el ítem 6 tuvieron un nivel de satisfecho en relación a la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS la cual fue rápida. De igual manera un 46.93% de usuarios estuvieron insatisfechos respecto a la capacidad de respuesta, y en la mayor insatisfacción resulto el ítem 7 que fue la atención para tomarse análisis de laboratorio que no fue rápida con un 80.90% de insatisfacción.

TABLA N° 04

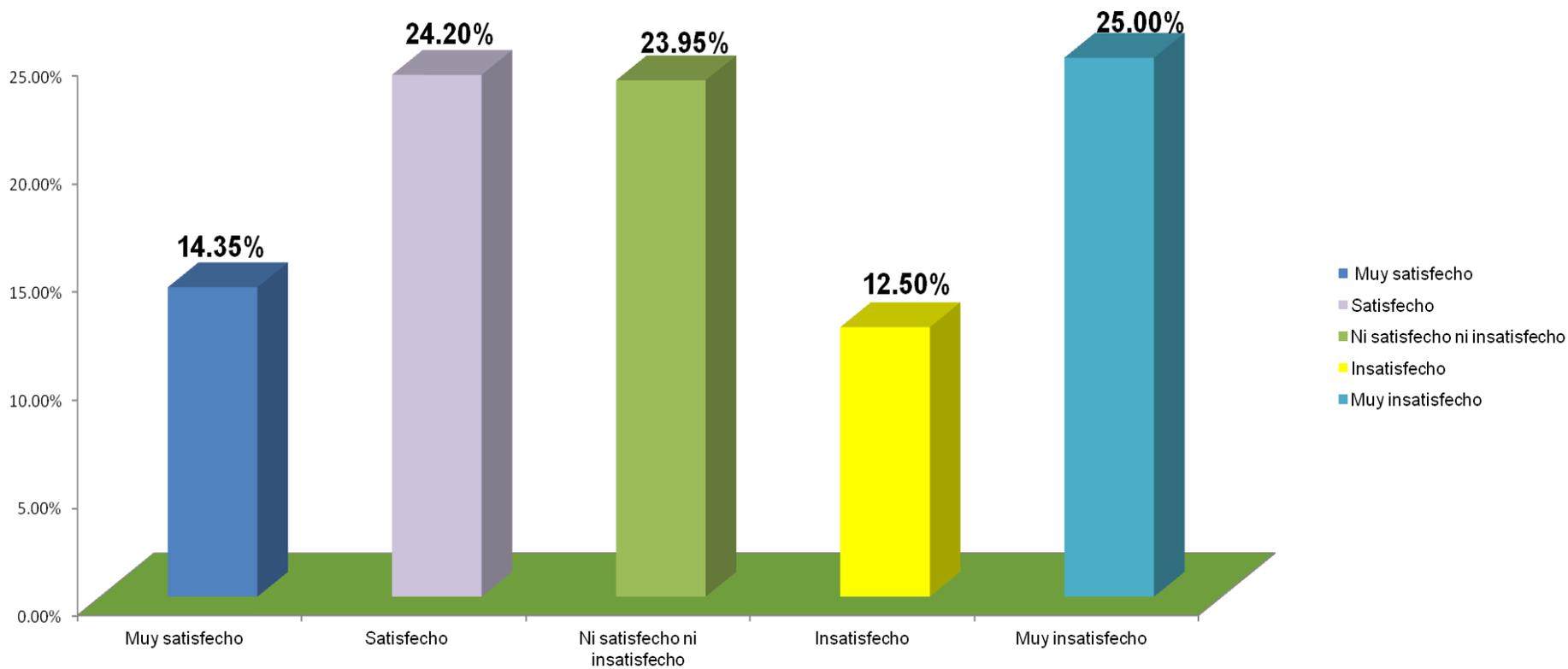
Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

	P10		P11		P12		P13		Promedio de seguridad
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	%
Muy satisfecho	45	37.50%	22	18.30%	1	0.80%	1	0.80%	14.35%
Satisfecho	38	31.70%	21	17.50%	29	24.20%	28	23.40%	24.20%
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	5.80%	29	24.20%	39	32.50%	40	33.30%	23.95%
Insatisfecho	9	7.50%	18	15.00%	18	15.00%	15	12.50%	12.50%
Muy insatisfecho	21	17.50%	30	25.00%	33	27.50%	36	30.00%	25.00%
TOTAL	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	100.00%

Fuente : Matriz de datos

GRÁFICO N° 04

Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.



Fuente : Matriz de datos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a nuestra tabla N° 4 y gráfico N° 4 en la dimensión seguridad se muestran que un 14.35% de usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, el 24.20% estuvieron satisfechos con la atención percibida, seguidamente del 23.95% que afirmaron que no fueron ni satisfechos ni insatisfechos, por otro lado el 12.50% de usuarios fueron insatisfechos con la atención en los servicios de consulta externa, finalmente el 25% estuvieron muy insatisfechos con la atención de servicios de consulta externa del mencionado Hospital.

Del mismo modo el análisis del cuadro el 38,55% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en la dimensión seguridad, la mayoría resultó con más del 30% de usuarios satisfechos. Un 69.2% de usuarios en el ítem 10 tuvieron un nivel de satisfecho en relación al respetó a su privacidad durante su atención en el consultorio, por otro lado el 37.50% de usuarios estuvieron insatisfechos respecto a la seguridad, y en la mayor insatisfacción resultaron los ítems 12 y 13 y afirmaron que el médico no les brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el médico que le atendió no le inspiró confianza ambas con un 42.50% de insatisfacción.

TABLA N° 05

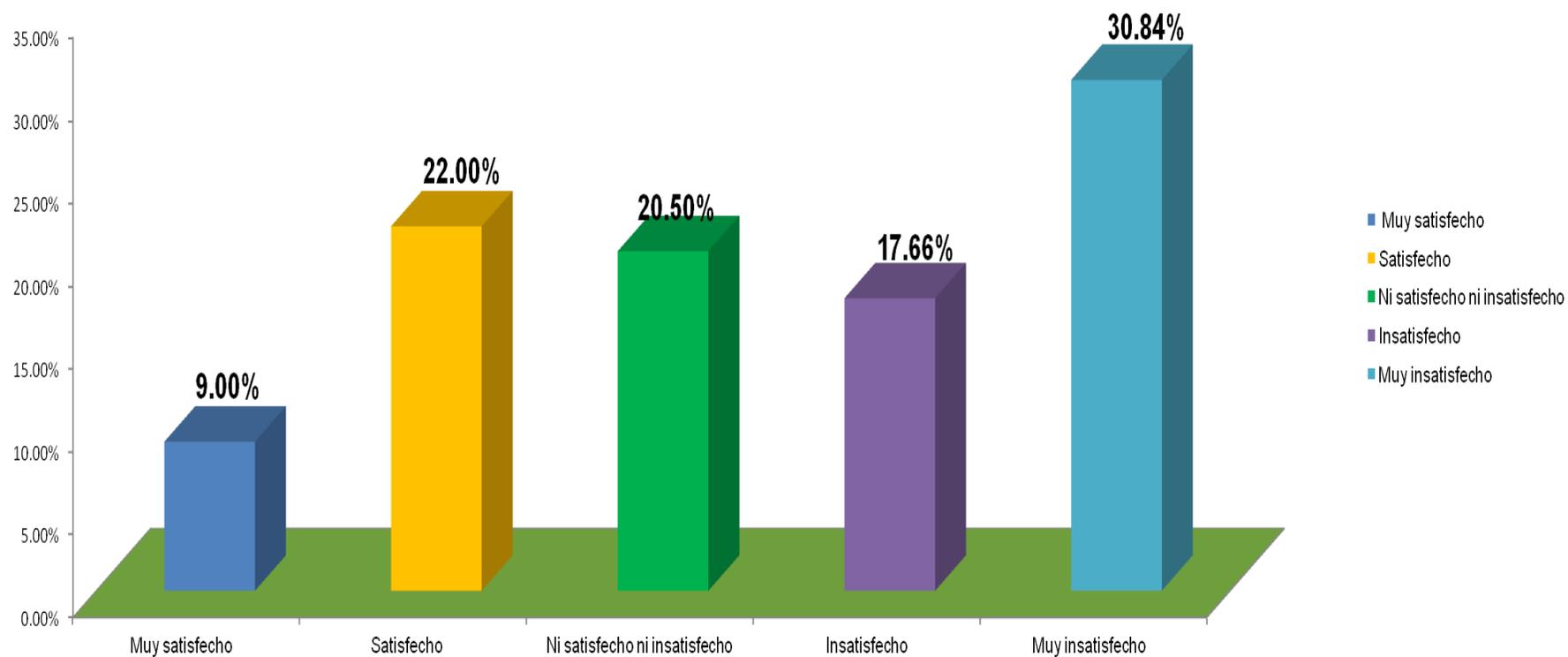
Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

	P14		P15		P16		P17		P18		Promedio
	fi	%	Empatia								
Muy satisfecho	1	0.80%	34	28.40%	1	0.80%	0	0.00%	18	15.00%	9.00%
Satisfecho	34	28.40%	31	25.80%	24	20.00%	22	18.30%	21	17.50%	22.00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	36	30.00%	15	12.50%	24	22.50%	24	20.00%	21	17.50%	20.50%
Insatisfecho	18	15.00%	13	10.80%	27	20.00%	28	23.30%	23	19.20%	17.66%
Muy insatisfecho	31	25.80%	27	22.50%	44	36.70%	46	38.40%	37	30.80%	30.84%
TOTAL	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	100.00%

Fuente : Matriz de datos

GRÁFICO N° 05

Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.



Fuente : Matriz de datos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a nuestra tabla N° 5 y gráfico N° 5 en la dimensión empatía se muestran que un 9% de usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, el 22% estuvieron satisfechos con la atención percibida, seguidamente del 20.50% que afirmaron que no fueron ni satisfechos ni insatisfechos, por otro lado el 17.66% de usuarios fueron insatisfechos con la atención en los servicios de consulta externa, finalmente el 30.84% estuvieron muy insatisfechos con la atención de servicios de consulta externa del mencionado Hospital.

Por otro lado el 31% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en la dimensión seguridad, la mayoría resultó con más del 30% de usuarios satisfechos. Un 54.20% de usuarios en el ítem 15 tuvieron un nivel de satisfecho en relación al médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud, por otro lado el 48.50% de usuarios estuvieron insatisfechos respecto a la seguridad, y en la mayor insatisfacción resulto el ítems 17 y afirmaron que no comprendieron la explicación que les brindó el médico sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos con un 61.70% de insatisfacción.

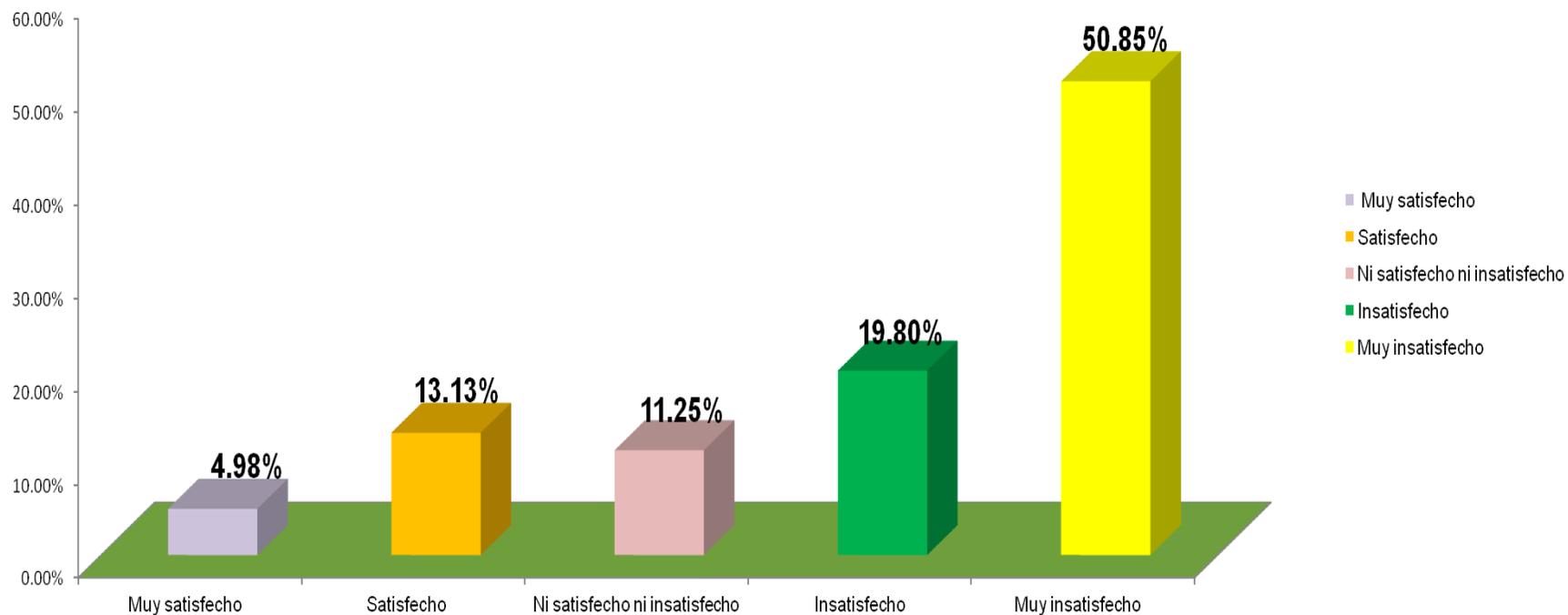
TABLA N° 06

Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.g

	P19		P20		P21		P22		Promedio de aspectos tangibles
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Muy satisfecho	0	0.00%	3	2.40%	17	14.20%	4	3.30%	4.98%
Satisfecho	22	18.30%	14	11.70%	19	15.80%	8	6.70%	13.13%
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	18.30%	11	9.20%	9	7.50%	12	10.00%	11.25%
Insatisfecho	21	17.50%	26	21.70%	21	17.50%	27	22.50%	19.80%
Muy insatisfecho	55	45.90%	66	55.00%	54	45.00%	69	57.50%	50.85%
TOTAL	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	120	100.00%	100.00%

GRÁFICO N° 06

Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a nuestra tabla N° 06 y gráfico N° 06 en la dimensión aspectos tangibles se muestran que un 4.98% de usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Lucio Aldazabal Pauca, el 13.13% estuvieron satisfechos con la atención percibida, seguidamente del 11.25% que afirmaron que no fueron ni satisfechos ni insatisfechos, por otro lado el 19.80% de usuarios fueron insatisfechos con la atención en los servicios de consulta externa, finalmente el 50.85% estuvieron muy insatisfechos con la atención de servicios de consulta externa del mencionado Hospital.

Por otro lado el 18,11% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en la dimensión seguridad, la mayoría resultó con más del 15% de usuarios satisfechos. Un 30% de usuarios en el ítem 21 tuvieron un nivel de satisfecho en relación con los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. Por otro lado el 70.65% de usuarios estuvieron insatisfechos respecto a los aspectos tangibles, y en la mayor insatisfacción resulto el ítems 22 en un 80% de insatisfacción que afirmaron que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios y no fueron cómodos.

5.2. DISCUSIÓN

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos tenemos que el nivel de satisfacción percibida por parte del usuario es 33.48% satisfecho, y un 47.66% de insatisfecho el resto no se sintió ni satisfecho ni insatisfecho con un 18.87% de la atención del médico con el grado de satisfacción del usuario del Hospital Lucio Aldazabal Pauca.

Asimismo también el investigador Pizarro M.J. (2016) encontraron resultados similares que el 89.4% de usuarias externas estuvo "Satisfecha" y el 10.6% estuvo "Medianamente satisfecha" sobre la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo. En la dimensión técnico-científica, el 57.7% estuvo satisfecho, el 40.1% medianamente satisfecho y el 2.1% insatisfecho. En la dimensión humana, el 90.8% estuvo satisfecho, el 8.5% medianamente satisfecho y el 0.7% insatisfecho. En la dimensión entorno, el 98.6% estuvo satisfecho y el 1.4% medianamente satisfecho. Hubo relación significativa entre la condición al examen y el nivel de satisfacción del usuario externo ($p=0.000$). La conclusión que llegó es que la mayoría (89.4%) de usuarias externas estuvo "Satisfecha" y el 10.6% estuvo "Medianamente satisfecha" sobre la calidad de atención que brinda el Tecnólogo Médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

De igual manera Liza C. encontró resultados similares que la percepción global fue buena en un 82.3%, Regular en un 16.9% y mala en un 0.8%; en cuanto a la percepción Estructural fue buena en un 62,9%, regular en un 34.0% y mala en un 3.1%, en la Percepción de Procesos fue buena en un 71,9%, regular en un 27,0% y mala en un 1.1%, finalmente en la percepción de resultado fue buena en un 79.7%, regular en un 18,2% y mala en un 2.1%. Con dicho trabajo de investigación se logra determinar que existe una relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de la atención global del usuario con la estructura, proceso y resultado en los hospitales de la

solidaridad de la municipalidad de Lima, demostrado por las pruebas estadísticas del chi cuadrado. ⁽⁶⁾

El nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad es satisfecho en los usuarios en un 47.48% de satisfechos, y un 34.7% de insatisfechos, en un menor porcentaje los que no están ni satisfechos ni insatisfechos fueron 17.82%, estos usuarios fueron atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

También es corroborado por el investigador Vargas R. M. (2014) encontrándose los siguientes resultados: desde el punto de vista de la apreciación final del usuario con relación a su satisfacción de la calidad de atención esta fue definida como: insatisfactoria (72.60%), satisfecho (24.4%). La dimensión más positiva, 536 respuestas satisfactorias (47,9%), fue con respecto a la valoración de seguridad, sobresaliendo el ítem donde el (50.4%), refieren que el médico que lo atendió le inspiró confianza. La capacidad de respuesta es la dimensión más negativa, con 1020 respuestas insatisfactorias (91.07%), un porcentaje bastante alto (95.36%) indicó que el ítem con mayor insatisfacción fue que la atención para tomarse análisis de laboratorio no fue rápida. Se concluye que el nivel de satisfacción de la calidad de atención del consultorio externo de pediatría en el Hospital Regional Honorio Delgado es altamente insatisfactorio. ⁽⁷⁾

El nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta es 32.25% satisfecho, un 46.93% insatisfecho, y en menor porcentaje están los que afirmaron sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con un 20.83% hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

El nivel de satisfacción en la dimensión seguridad el 38.55% estuvieron satisfechos y 37.5% de usuarios insatisfechos, por otro lado un 23.95% de usuarios mencionaron que no fueron atendidos ni satisfechos ni insatisfechos

en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

De igual manera el investigador Jaén Y. (2006) encontraron resultados similares obtenidos fueron los siguientes, las percepciones no superan el 44.2% en confiabilidad (el hospital siempre otorga recibos de pagos según sus precios); y con los porcentajes más bajos, 1.9% en aspectos tangibles (la limpieza y el orden de este hospital es muy buena). Si el personal del servicio de hospitalización de y medicina diera un trato amable y cortés; si además mostraran interés en el usuario y/o acompañante, se resolvería el problema de insatisfacción en un 40.6%. El nivel de satisfacción sobre calidad de atención global promedio percibida por el usuario, en los servicios de hospitalización de medicina del hospital “MNB” de Puno se considera como regular. ⁽⁹⁾

El nivel de satisfacción en la dimensión de empatía el 31% de usuarios fueron satisfechos, 48.5% de usuarios fueron insatisfechos, finalmente existe un 20.5% de usuarios que no están ni satisfechos ni insatisfechos después de ser atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

Esto es corroborado por los investigadores Chávez P., Ramos W., Galarza C. (2006) cuyos resultados fueron que la mayor frecuencia de encuestados procedían de los distritos de San Juan de Lurigancho (17.0%) y La Victoria (9.1%). Al interrogarse por el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con una buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico ($p=0.006$). La insatisfacción se asoció a demora en la atención ($p=0.001$) y a la percepción que el médico atiende apurado ($p=0.004$). Los pacientes sugirieron para la mejora de la calidad de atención una sala de espera más amplia (15.9%), renovación del mobiliario de los consultorios

(14.8%), atención médica rápida y temprana (5.7%). Llego a las siguientes conclusiones que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología del HNMD el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico.⁽⁵⁾

El nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles se afirma que el 18.11% de usuarios fueron satisfechos, 70.65% de usuarios fueron insatisfechos, 11.25% de usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos luego de ser atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

El investigador Pilco P. (2012) Los datos obtenidos de la encuesta se procesaron con el programa estadístico SPSS-19. Los resultados encontrados fueron: el nivel de satisfacción con la atención ginecológica es de 50% como buena y 50% como atención media; en relación a la dimensión de elementos tangibles se estableció que el 60% de las encuestadas la calificaron como media y 40% como alto; según la dimensión de fiabilidad la atención fue calificada como media en un 76% y 16% como altamente fiable; en relación a la capacidad de respuesta fue calificada como medio en un 58% y un 40% como baja; en relación a la seguridad el 78% de usuarias la calificó como alta y 22% como bajo; respecto a la empatía se observó que un 44% de usuarias la calificó como media y el 52% calificó de forma contraria. Se concluye que la mayoría de las usuarias que acudieron al consultorio ginecológico muestran un nivel de satisfacción medio tanto en la calidad como en la calidez del servicio Ginecológico, lo cual indica que las usuarias no se sienten bien atendidas en el consultorio ginecológico como en otros servicios que ofrece el Hospital Carlos Monge Medrano.⁽¹⁰⁾

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que el nivel de satisfacción percibida por parte del usuario es 33.48% satisfechos de los cuales fueron 13.30% muy satisfecho y 20.18% satisfecho, y un 47.66% de insatisfecho de los cuales 16.22% insatisfecho y 31.44% usuarios estuvieron insatisfechos de la atención del médico con el grado de satisfacción del usuario del Hospital Lucio Aldazabal Pauca.

SEGUNDA: El nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad es satisfecho en los usuarios en un 47.48% de satisfechos de los cuales 22.16% muy satisfecho y 25.32% satisfecho, y un 34.7% de insatisfechos de los cuales 12.36% insatisfechos y 22.34% muy insatisfechos estos usuarios fueron atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

TERCERA El nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta es 32.25% satisfecho de los cuales 16% muy satisfecho y 16.25% satisfecho, un 46.93% insatisfecho de los cuales 18.78% insatisfecho y 28.15% muy insatisfecho hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané

CUARTO: El nivel de satisfacción en la dimensión seguridad el 38.55% estuvieron satisfechos de los cuales el 14.35% muy satisfecho y 24.20% satisfecho y 37.5% de los cuales 12.50% insatisfechos y 25% muy insatisfecho de usuarios insatisfechos atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

QUINTO: El nivel de satisfacción en la dimensión de empatía el 31% fueron satisfechos de los cuales 9% muy satisfecho y 22% satisfecho, 48.5% insatisfechos de los cuales 17.66% insatisfecho y 30.84%

muy insatisfecho de usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

SEXTO: El nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles el 18.11% de usuarios satisfechos de los cuales 4.98% estuvieron muy satisfechos y 13.13% satisfecho, 70.65% de usuarios insatisfechos de los cuales 19.80% insatisfechos y 50.85% muy insatisfechos que fueron atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación al personal de salud de los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané, para que mejoren en su nivel de satisfacción.

SEGUNDA: Realizar estudios analíticos que evalúen la satisfacción del usuario en todos los servicios: como en emergencia, admisión, tópico, farmacia, laboratorio, SIS entre otros servicios en el Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.

TERCERA: Realizar capacitación al personal administrativo sobre cómo debe ser la orientación del paciente para un adecuado trámite para la atención en consulta externa, respetar los horarios por parte del personal asistencial, tener las historias clínicas a tiempo para una adecuada atención del paciente en consulta externa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. OMS. Sistemas de notificación en América Latina Washington D.C.: Organización Mundial de la Salud ; 2013.
2. OPS. Desafíos de salud en América Latina y el Caribe. [Online].; 2015 [citado 7 Octubre 2015]. Disponible en: <http://www.paho.org/>.
3. Avila GG. Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar No. 16. Infonavit, la estancia, Colima. [Tesis de maestría]. Colima : Universidad de Colima ; 2007.
4. Morales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. febrero a abril de 2009. [Tesis de grado]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
5. Chavez P, Willy R, Carlos G. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. [Informe para dermatología peruana]. Lima: Dermatología Peruana , Lima; 2006.
6. Liza C. Percepción de la Calidad de Atención en Hospitales de la Solidaridad de la Municipalidad de Lima en el Cono Norte. [Tesis de maestría]. Lima : Universidad Federico Villarreal ; 2007.
7. Vargas RM. Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. [Tesis de grado]. Arequipa : Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa ; 2014.
8. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Heredia. 2012; 23(2).
9. Jaen Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Manuel Núñez Butron -Puno- 2005. [Tesis de grado]. Puno : Universidad Nacional del Altiplano , Puno ;

2006.

10. Pilco P. Satisfacción Del Usuario en relación al Personal Médico, En El Consultorio De Ginecología Del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2012. [Tesis de post grado]. Universidad Alas peruanas , Puno ; 2012.
11. Cuatrecasas L. Gestión Integral de la Calidad. España: Gestion ; 2000.
12. OMS. organizacion mundial de la salud. [Online].; 2015 [citado 3 junio 2015]. Disponible en: <http://www.who.int/es/>.
13. Donabedian A. Evaluando la calidad de atencion medica en la salud publica de mexico. 2nd ed. mexico d.f.; 1996.
14. Pinal FM. Calidad y salud. In calidad y salud ; 2012; Toluca. p. 1-25.
15. Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. A Swedish version of the Dental Visit Satisfaction Scale. Acta Odontol Scand. 2000;; p. 19-24.
16. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del hospital Santa Maria del socorro, y su relación con la satisfaccion de los pacientes, 2008. Revista de la enfermera vanguardista. 2008; 1(1).
17. Deming. Qualidade A revolucao da administracao Rio de JANEIRO: Marques Saraiva S.A.; 1990.
18. Diogenes MA. Validación de una escala De Medida Para La Determinación De La Calidad De Servicio En Una Institución De Educación Superior. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de; 2003.
19. Lauro J. Algunas consideraciones en el análisis del concepto : satisfaccion del paciente. publicaciones antioquia. 2004;; p. 129.
20. Rojas MH. Mejoramiento de la Calidad De Servicios Mediante La Orientación Al Cliente Y El Compromiso De La Empresa; 1997.
21. Hernandez R, Fernandez C, Baptista Mdp. Metodología de la investigacion Mexico: Publicaiones McGraw-Hill Interamericana; 2010.
22. Cabel J, Castañeda R. Proyecto de investigacion de ciencias medicas Lima: San Marcos; 2014.
23. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación

Mexico: McGraw-Hill Interamericana; 2014.

24. Quispe PL. Tecnicas estadisticas de muestreo. 1st ed. Puno : unidad de publicaciones -UNAP; 2011.
25. Córdova I. Estadística aplicada a la investigación. 1st ed. Lima: San Marcos E.I.R.L.; 2009.
26. Ruiz C. Instrumentos de educación educativa Venezuela: Fedupel ; 2002.
27. Ibañez V. Estadística aplicada a la educación PUno: Edicion Universitaria; 2007.
28. Oranguyen C. Motivos de Repetición de Trabajos en un Laboratorio Dental. Revista estomatologia herediana. 2005;; p. 40-45.

Anexos

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Juliaca, 05 de Diciembre 2017

Señor Doctor

Juan Gualberto Trelles Yenque

Decano de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud
Universidad Alas Peruanas

Asunto: Carta presentación del proyecto titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL LUCIO ALDAZABAL PAUCA DE HUANCANE EN EL PERIODO AGOSTO A DICIEMBRE 2017”

Respetado Doctor Trelles.

Mediante la presente presento mi trabajo de Investigación para su Aprobación e Inscripción y Autorización de Ejecución del Desarrollo de Tesis.

Para lo cual me comprometo a:

1. Realizar la investigación en el tiempo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, así como cumplir con la entrega de los informes de avance (parcial y final) para su revisión por el comité evaluador.
2. Autorizar la publicación del producto o procesos de investigación/creación terminados, en espacios pertinentes para su valoración, así como en el Repositorio de la Universidad.
3. Anexar a esta investigación el acta o las cartas de participación de las instituciones vinculadas al proyecto.
4. Cumplir con las consideraciones Éticas de Helsinki y Nüremberg, así como garantizar las normas éticas exigidas por la aplicación de formatos de Consentimiento y/o Asentimiento Informado que requiera la investigación.

Además declaro:

1. Que es un trabajo de investigación es original.
2. Que son titulares exclusivos de los derechos patrimoniales y morales de autor.
3. Que los derechos sobre el manuscrito se encuentran libres de embargo, gravámenes, limitaciones o condiciones (resolutorias o de cualquier otro tipo), así como de cualquier circunstancia que afecte la libre disposición de los mismos.
4. Que no ha sido previamente publicado en otro medio.
5. Que no ha sido remitido simultáneamente a otra publicación.
6. Que todos los colaboradores han contribuido intelectualmente en su elaboración.

Cordialmente.

Investigador

ANITA ANGÉLICA DURAN FERNÁNDEZ
Cod. 2011220952
Facultad MHyCS
EP. De Enfermería

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: _____,
identificado con el DNI: _____, estoy de acuerdo a
participar en la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
LUCIO ALDAZABAL PAUCA DE HUANCANE EN EL PERIODO AGOSTO A
DICIEMBRE 2017”**

La información obtenida a partir de sus respuestas en el
cuestionario tendrá un carácter eminentemente confidencial, de tal
manera que su nombre no se hará público por ningún medio.

Se me ha explicado que:

La investigación a realizarse es sobre el nivel de satisfacción de los
usuarios atendidos en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca de Huancane,
es también preguntar al personal de salud es como el personal de salud
los atiende en el consultorio externo.

Mi participación es voluntaria ya que se me ha explicado
minuciosamente los objetivos del estudio, para lo cual firmo este
consentimiento informado.

A los _____ días del mes de _____ del 2017

.....
Firma del participante

Anexo 3

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		PERCEPCIONES						
		En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes, le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites para la atención en consulta externa ?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 4

DATOS DE LA ENCUESTA BASEADOS EN EL PROGRAMA EXCEL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	encuestado	edad	sexo	nivel	Seguro	usuario	topico	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
2	1.00	70.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	4.00	5.00	6.00	6.00	5.00	2.00	4.00	5.00	6.00	4.00	5.00	2.00	4.00
3	1.00	31.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00	7.00	6.00	4.00	2.00	4.00	1.00	3.00	1.00	4.00	5.00
4	1.00	66.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	4.00	2.00	5.00	3.00	1.00	6.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	1.00
5	1.00	40.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	5.00	5.00	1.00	4.00	3.00	4.00	6.00	5.00	1.00	3.00	5.00	3.00
6	1.00	70.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	6.00	1.00	6.00	6.00	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	1.00	5.00
7	1.00	44.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	4.00	5.00	1.00	6.00	6.00	1.00	2.00	6.00	2.00	5.00	1.00
8	1.00	46.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	2.00	3.00	6.00	4.00	5.00	3.00	4.00
9	1.00	70.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	4.00	6.00	5.00	6.00	4.00	6.00	1.00	5.00	6.00	6.00	2.00	1.00	5.00	2.00
10	1.00	61.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	6.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00
11	1.00	37.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
12	1.00	68.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	4.00	5.00	4.00	3.00	6.00	5.00	5.00	6.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00
13	1.00	70.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	6.00	6.00	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00
14	1.00	18.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	6.00	4.00	5.00	6.00	3.00	1.00	5.00	6.00	6.00	4.00	4.00	4.00
15	1.00	28.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	1.00	6.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	5.00
16	1.00	54.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	6.00	2.00	6.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	1.00
17	1.00	34.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	6.00	2.00	6.00	6.00	3.00	3.00	6.00	5.00	6.00	4.00	2.00	4.00
18	1.00	56.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	7.00	4.00	6.00	6.00	4.00	4.00	1.00	3.00	6.00	2.00	2.00	5.00	5.00
19	1.00	57.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	4.00	4.00	3.00	6.00	5.00	6.00	1.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00
20	1.00	57.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	6.00	4.00	2.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
21	1.00	46.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	2.00	3.00	1.00	6.00	1.00	1.00	4.00	3.00
22	1.00	63.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	6.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00
23	1.00	57.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	1.00	1.00	6.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00
24	1.00	69.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	6.00	6.00	5.00	4.00	6.00	3.00	4.00	7.00	4.00	4.00	4.00	2.00
25	1.00	54.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	4.00	6.00	3.00	5.00	6.00	6.00	2.00	5.00	6.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00

Anexo 5

SOLICITUD



SOLICITO: Autorización para encuesta de nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del hospital "LUCIO ALDAZABAL PAUCA" de Huancané.

**SEÑOR DIRECTO DE LAS REDES DE SALUD DE HUANCANÉ
DR. CARLOS GALLEGOS GALLEGOS**

Yo, Anita Angélica Duran Fernández, Identificado con DNI N° 01307015 y con domicilio en Jr. Juliaca N° 224 de Huancané, con el debido respeto me dirijo a usted, para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de de la universidad ALAS PERUANAS filial- Juliaca, Bachiller de la escuela profesional de enfermería de la facultad de medicina humana y ciencias de la salud, expongo lo siguiente:

Que, se atendieron los usuarios en consulta externa del hospital "LUCIO ALDAZABAL PAUCA" de Huancané, es que me dirijo a su persona para la acción a iniciar la encuesta a partir del 7 de noviembre a 30 de diciembre del presente año, por lo que **SOLICITO SU AUTORIZACIÓN CON DICHA ENCUESTA.**

Se Adjunta:

- Encuesta.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud. Señor Director acceda a mi solicitud por ser justa y legal.

Huancané, 06 de noviembre del 2017


Anita Angélica Duran Fernández
DNI N° 01307015

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA	
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - HUANCANÉ	
CENTRO DE SALUD - JULIACA	
06 NOV 2017	
Cep. Asista N°	6960 <i>AL</i>
Hora:	N° Folio 03

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA RED DE SALUD HUANCANÉ

Expede a Anita Angélica DURAN FERNÁNDEZ, identificado con DNI N° 01307015, estudiante de la Universidad Alas Peruanas Filial Juliaca de la carrera profesional de Enfermería, quién ha realizado la encuesta de NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS atendidos en consultorios externos del Hospital "LAP" de Huancané en fecha 07 de Noviembre a 30 de diciembre del 2017.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada.

Huancané, 12 de Enero del 2018.



Anexo 6: Juicio de expertos

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : SORIA Karina Patricia Tisnado
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : MINSA - HOSPITAL LAP HUANCANE
 1.3. INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN C.E.
 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO : ANITA ANGELICA DURAN FERNANDEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.											X		
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación SI
 b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

94.50

FECHA: 04/01/2018 DNI: 44939027 FIRMA DEL EXPERTO:



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : SOLÍSAR COLLARGOS CARMEN JUJUA
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : HINSD - HOSPITAL "LAR" HUANCANE
 1.3. INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO
 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO : DITA ANGELICA DORON FERNANDEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.												X	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación SI
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

96

FECHA: 04/01/2018 DNI: 40429787 FIRMA DEL EXPERTO:



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : HUANCA VARGAS CHARIN
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : HOSPITAL "LAP" HUANCAYO
 1.3. INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO
 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO : ANITA ANGELICA DURAN FERNANDEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X		
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X		
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X		
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.												X		
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.													X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.													X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr las hipótesis.													X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.												X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación SI
 b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

97

FECHA: 04/01/2018 DNI: 41710236 FIRMA DEL EXPERTO:


 ANITA ANGELICA DURAN FERNANDEZ
 MÉDICO CIRUJANO
 CMP-89968

Anexo 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL “LUCIO ALDZABAL PAUCA” DE HUANCANÉ EN EL PERIODO DE AGOSTO A DICIEMBRE 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	metodología
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a Diciembre 2017.</p> <p>Objetivos específicos - Conocer el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - Conocer el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - Establecer el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía hacia los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - Analizar el nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de parte de los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané.</p>	<p>Hipótesis general El nivel de satisfacción percibida por los usuarios, atendidos es satisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané en el período Agosto a diciembre 2017</p> <p>Hipótesis específicas - El nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los usuarios atendidos es satisfecho en los servicios de Consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - El nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta hacia los usuarios atendidos es insatisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - El nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad para los usuarios atendidos es satisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - El nivel de satisfacción en la dimensión empatía hacia los usuarios atendidos es muy insatisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané. - El nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de parte de los usuarios atendidos es satisfecho en los servicios de consulta externa del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané</p>	<p>Nivel de satisfacción percibida.</p>	<p>1. Fiabilidad</p> <p>2.Capacidad de respuesta</p> <p>3. Seguridad</p> <p>4. Empatía</p> <p>5. Aspectos tangibles</p>	<p>1.¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? 2. ¿El médico le atendió en el horario programado? 3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? 4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? 5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? 6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? 7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? 8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? 9. ¿La atención en farmacia fue rápida? 10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? 11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza? 14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 15. ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud? 16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? 17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? 18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? 19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? 20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? 21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?</p>	<p>Tipo Descriptivo</p> <p>Método Deductivo</p> <p>Diseño -No experimental</p> <p>Método Población: 175 usuarios atendidos entre setiembre a diciembre</p> <p>Muestra: La muestra es probabilística y consto de 120 usuarios que fueron atendidos en los consultorios externos.</p> <p>Técnicas: -Encuesta</p> <p>Instrumentos: -Cuestionario</p>

Anexo 8:

FOTOGRAFÍAS

Fig.1: Entrevistando a la madres sobre la percepción del nivel de satisfacción



Fig.2: Entrevistando a la madres sobre la percepción del nivel de satisfacción.



