



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS DE
MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE
YARINACocha, 2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por:

EDIHT YAJAIRA, GAVILAN SALINAS

Asesor:

Mg. MARÍA ESTHER, QUISPE BARDALES

PUCALLPA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con mucho cariño a mis padres y familiares, por su incondicional apoyo.

A mis docentes por las enseñanzas transmitidas.

A todas aquellas personas que tienen comprometida la salud y se encuentran hospitalizados en los diversos servicios de salud.

AGRADECIMIENTO

A todos los usuarios que a través del cuestionario proporcionaron datos valiosos para el desarrollo de la presente investigación.

A la Dra. Ivonne Marisa León Alvarado, por la orientación y consejos proporcionados para mejorar el trabajo investigación desarrollado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice	
Resumen	
Abstrac	
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO	12
1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	12
1.1.1. antecedentes de nivel internacional.....	12
1.1.2 antecedentes de nivel nacional.....	14
1.1.3 antecedentes del contexto local.....	17
1.2 BASES TEÓRICAS	20
1.2.1 BASES TEÓRICAS DE LA CALIDAD DE ATENCION.....	21
1.2.1.1 Calidad de Atención	21
1.2.1.2 Modelo SERVQUAL de la Calidad de Atención	23
1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	26

CAPÍTULO II HIPOTESIS

2.1 HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	27
2.2 VARIABLES.....	27
2.2.1 Definición conceptual de las variable	28
2.2.2 Definición operacional de las variable.....	28
2.2.3 Operacionalización de la variable.....	29

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	31

3.4.	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	32
3.4.1.	La población	32
3.4.2.	Muestra	32
3.4.3.	Muestreo	32
3.4.4.	Criterios de Inclusión	32
3.4.5.	Criterios de Exclusión.....	32
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.5.1.	Técnicas	33
3.5.2.	Instrumento de recolección de datos.....	33
3.6.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	34
3.7.	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	34

CAPITULO IV RESULTADOS

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS	51

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1, Percepción del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	35
Tabla N° 2, Calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	37
Tabla N° 3, Calidad de atención, en la dimensión humana, desde la percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	38
Tabla N° 4, Calidad de atención, en la dimensión entorno, desde la percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	39
Tabla N° 5, Expectativa del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	40
Tabla N° 6, Calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	41
Tabla N° 7, Calidad de atención, en la dimensión humana, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	42
Tabla N° 8, Calidad de atención, en la dimensión entorno, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	43

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1, Porcentaje según percepción del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.	36
Gráfico N° 2, Porcentaje según calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	37
Gráfico N° 3, Porcentaje según calidad de atención, en la dimensión humana, desde la percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	38
Gráfico N° 4, Porcentaje según calidad de atención, en la dimensión entorno, desde la percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	39
Gráfico N° 5, Porcentaje según expectativa del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.	40
Gráfico N° 6, Porcentaje según calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	41
Gráfico N° 7, Porcentaje según calidad de atención, en la dimensión humana, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	42
Gráfico N° 8, Porcentaje según calidad de atención, en la dimensión entorno, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.....	43

RESUMEN

Estudio realizado con el objetivo de evaluar la expectativa y percepción sobre la calidad de atención del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018. Metodología; tipo transversal, prospectivo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental; el ámbito de estudio fue el Hospital Amazónico de Yarinacocha, ubicado en el distrito del mismo nombre de la Provincia de Coronel Portillo del Departamento de Ucayali; la población y muestra estuvo conformado por 192 usuarios atendidos en el servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha; la técnica utilizada fue la encuesta; el instrumento que se aplicó fue un cuestionario tipo Likert, compuesto de 22 preguntas y respuestas múltiples con asignación de valor, mediante el cual se determinó las siguientes categorías: aceptable: Más de 60 %, en proceso: 40 a 60 %, y por mejorar: Menos de 40%. Resultados; respecto a la percepción, del total (192) de elementos analizados, 133 (69.2%) califica como en proceso; 42 (21.9%) califica como aceptable; y 17 (8.9%) califican como por mejorar. Sobre la expectativa, del total (192) de elementos analizados, 126 (65.7%) califica como en proceso; 61 (31.7%) califica como aceptable; y 05 (2.6%) califican como por mejorar. Conclusiones; la percepción respecto a la satisfacción sobre la calidad de servicio del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha más de la mitad (69.2%) lo califica como en proceso, con tendencia a aceptable; la Calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la expectativa del usuario externo de los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, en más de dos tercios (66.6%) lo califica como en proceso con tendencia a aceptable.

Palabras Clave: Expectativa, Percepción, Calidad de Atención.

ABSTRACT

Study carried out with the objective of evaluating the expectation and perception of the external user of the medicine and surgery services of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2018. Methodology; transversal type, prospective, descriptive level, non-experimental design; the scope of study was the Amazonian Hospital of Yarinacocha, located in the district of the same name of the Province of Colonel Portillo of the Department of Ucayali; The population and sample consisted of 192 users treated in the service of medicine and surgery of the Amazonian Hospital of Yarinacocha; the technique used was the survey; The instrument that was applied was a Likert questionnaire, composed of 22 questions and multiple answers with value assignment, by which the following categories were determined: acceptable: More than 60%, in process: 40 to 60%, and to improve : Less than 40% Results; regarding the perception, of the total (192) of analyzed elements, 133 (69.2%) qualifies as in process; 42 (21.9%) qualify as acceptable; and 17 (8.9%) qualify as improving. On the expectation, of the total (192) of elements analyzed, 126 (65.7%) qualify as in process; 61 (31.7%) qualify as acceptable; and 05 (2.6%) qualify as improving. Conclusions the perception of the external user of the medicine and surgery services of the Amazonian Hospital of Yarinacocha more than half (69.2%) qualifies it as in process, with a tendency to be acceptable; Quality of care, in the technical-scientific dimension, from the expectation of the external user of the services of medicine and surgery of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, in more than two thirds (66.6%) qualifies it as in process with a tendency to acceptable.

Key words: Expectation, perception, quality of attention.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención del cuidado que brinda el profesional de enfermería. (1)

Por las dificultades en valorar la capacidad profesional asistencial en el año 1920, se creó un Programa de estandarización, donde aparecían las características mínimas que debían cumplir los que iban a trabajar. Como resultado del proceso de acreditación, paulatinamente se incrementaron los centros que cumplían los criterios. (2)

Los servicios de salud están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. (3)

Así mismo es importante señalar que llama la atención, según los estudios realizados por Schimmel, el hecho de que un 20% de pacientes que ingresaban en hospitales universitarios sufrían alguna iatrogenia y que el 25% de las mismas se podrían considerar como graves, igualmente, estudios desarrollados en EEUU, Australia, Gran Bretaña, Dinamarca, Nueva Zelanda y Canadá ponen de manifiesto que la tasa de efectos adversos en hospitales oscila entre un 4-17%. (4)

El estudio Harvard Medical practice (HMpS), que podría considerarse como trabajo de referencia sobre estos aspectos, estimó una incidencia de efectos adversos del 3.7% en las 30.121 historias clínicas de pacientes analizadas, y que el 70% de los mismos provocó discapacidades leves, el 3% discapacidades permanentes y en el 14% de los pacientes contribuyeron a su muerte. (5)

Es de destacar que según el informe del Estudio Nacional sobre los efectos adversos ligados a la hospitalización, el 37.4% de los efectos adversos estaban relacionados con la medicación, las infecciones nosocomiales de todos los tipos representaban el 25.3% del total y el 25% estaban relacionadas con problemas técnicos durante los procedimientos que se le realizan a los pacientes. Además, un 31.4% de los efectos adversos identificados, tuvieron como consecuencia un incremento de las estancias, de los 1063 pacientes que desarrollaron un efecto adverso el 66.3% precisó procedimientos adicionales y un 69.9% tratamientos adicionales. Por último, el 42,8% de los efectos adversos se consideraron como evitables. Otros estudios recientemente publicados en España establecen que la tasa de pacientes que desarrollan lesiones por presión en hospitales oscila entre 8-16% y que entre un 12-49% de los pacientes quirúrgicos manifiestan dolor durante su hospitalización. Los errores en la administración de medicamentos fluctúan entre el 8 y el 10% en los centros estudiados. Por último, si recabamos los datos sobre pacientes que desarrollan flebitis pos caterización obtenemos cifras comprendidas entre el 6 y el 12%. (6)

En el Perú, un estudio realizado por Silvia Becerra sobre nivel de atención humanizada en el actuar de la enfermera en el departamento de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, de las enfermeras de los 3 turnos solo el 10% de ellas alcanzo nivel medio de trato humanizado y 90% nivel mínimo. (7)

Además, en nuestro país, uno de los objetivos de la política de desarrollo de enfermería para América Latina es incrementar la calidad del personal de enfermería en los servicios de salud, ya que estudios realizados por la prestigiosa Universidad Mayor de San Marcos, reporta que los usuarios de la población peruana expresan estar insatisfechos respecto a la calidad del cuidado brindado en los hospitales de administración pública, centros y puestos de salud; alcanzando un 72% de insatisfacción en la atención del cuidado.

En la actualidad se puede decir que el punto de vista de los usuarios es como un indicador para identificar y evaluar las intervenciones de las instituciones de salud; ellos nos proporcionan la información sobre la calidad de atención que se les brinda. (8)

Es a partir de ello que el usuario forma su propia percepción. En esta perspectiva y teniendo en cuenta que el usuario es un ser único que recibe los cuidados de la enfermera para el restablecimiento de su salud física, mental y espiritual, es importante evaluar la calidad y satisfacción del cuidado, con la atención recibida durante su estancia hospitalaria. El nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad del cuidado de una atención brindada por el enfermero y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del usuario y rectificando, esa descripción conlleva a plantear el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de expectativa y percepción respecto a la satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018?; y establecer como objetivo de evaluar la expectativa y percepción respecto a la satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018. El estudio se desarrolló porque, la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional, el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la Atención en Salud, además, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros; así mismo, permite determinar la opinión de los usuarios acerca de la calidad de la atención en los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Yarinacocha. Estudio es de nivel no experimental, transversal, longitudinal y descriptivo de una sola variable, el cual se desarrolló los meses de octubre y noviembre del año en curso; donde se evaluó la opinión de 192 usuarios externos, información compilada en el informe final que consta de introducción, y cinco capítulos: Capítulo I marco teórico, Capítulo II hipótesis, Capítulo III metodología, Capítulo IV resultados, Capítulo V discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1.1. Antecedentes de nivel Internacional

Silva J. Ramon C. Vergaray S. Palacios V. y Parteazi R, (Brasil) desarrolló un estudio el 2015, cuyo título es: Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público, Brasil. Objetivo; Determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público. Metodología; Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años atendidos en un servicio de medicina. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de perfil social y el cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería. Resultados; Se observó predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Se

observó que la mujer percibe mejor la atención de enfermería. Conclusión; Los resultados apuntaron la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad. (10).

Lenis C. y Manrique F, (Colombia), realizaron una investigación el 2015, titulado: Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados, Colombia. Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia. Metodología: estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. El tamaño muestral fue de 147 usuarios que tenían orden de egreso. Se utilizó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), versión en castellano, para lo cual se tuvo en consideración el cumplimiento de lo estipulado en los criterios de inclusión. Parea el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta las consideraciones éticos y demás normas, en concordancia al rigor científico y metodológico. Los datos fueron procesados en el software Excel y SPSS 22. Resultados: la satisfacción y las experiencias de los usuarios con el cuidado de enfermería están por encima del 70 %, lo que indica resultados altamente positivos según la escala del CUCACE. Los resultados de asociación solo mostraron relación entre dichas variables y el sexo, mas no se encontró asociación significativa con el resto de las variables sociodemográficas. El 58,5 % fueron mujeres y el 41,5 %, hombres. El 96,6 % de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría. Discusión y conclusión: los usuarios tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la clínica, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los usuarios en la clínica es buena. Los resultados son coherentes con lo hallado en estudios similares a nivel nacional e internacional. (11).

Borré Y. y Vega Y. (Colombia), desarrollaron una investigación en Colombia en el año 2014, sobre: Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Objetivo: determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se desarrolló un estudio descriptivo, corte transversal, cuantitativo, en el que se analizaron a 158 elementos a través de la aplicación de un cuestionario de calidad percibida. Los datos se procesaron en el software Microsoft Excel y SPSS 22, con lo que se obtuvo medidas de tendencia central, frecuencias absolutas y relativas. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. (12).

1.1.2. Antecedentes de nivel nacional

Reátegui A. Iberico S. Tangoa S. (Loreto), realizaron un estudio en Loreto el año 2018, cuyo título fue: Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional. Objetivo: Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la estancia hospitalaria del neonato prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Regional de Loreto. Material y método; investigación desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; los elementos de análisis fueron 15 enfermeras que trabajan en la unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. El instrumento de medición que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue una lista de cotejo para identificar la calidad del cuidado

de la enfermera, adaptado y modificado por las responsables de la investigación, así como también una ficha de recolección de datos de evaluación de la variable estancia hospitalaria. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el estadístico de prueba KR-20, para lo cual se aplicó una prueba piloto a ocho enfermeras, obteniendo como resultado: 0.9837, por lo que se consideró como instrumento confiable. Los resultados de estudio beneficiarán al profesional de enfermería a determinar e identificar la calidad del cuidado de enfermería y la estancia hospitalaria del neonato prematuro en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Por otro lado demostrar la importancia y en base a ello promover programas para mejorar la calidad del cuidado de enfermería al neonato prematuro. (13)

Rojas V. (Lima), ejecutó un estudio titulado: Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital militar central, junio 2016. Objetivo: Determinar las expectativas y percepción del usuario de la Calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central. Metodología: Investigación que responde al diseño analítico, cuantitativo, observacional y de corte transversal, desarrollado en el mes de Junio del 2016 en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central. Los elementos analizados fueron aquellos que firmaron el consentimiento informado de manera voluntaria y desarrollaron las encuestas. Resultados: La expectativa y percepción de los pacientes de acuerdo a la evaluación de las dimensiones de la calidad, reporta que los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Militar Central se encuentran satisfechos respecto a la atención recibida en un 67.2% a diferencia de aquellos pacientes que refirieron estar insatisfechos por la calidad de atención. Conclusiones: Los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Militar Central expresan en un alto porcentaje estar satisfecho por las dimensiones de la calidad de atención evaluada. (14)

Costa B. (Lambayeque), realizó una investigación sobre Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo – 2017. Cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina Física del Hospital Regional de Lambayeque. Metodología; investigación que responde al tipo descriptivo, prospectivo, transversal, cuantitativo; la población estuvo constituido por 80 madres de niños con rehabilitación y del cual se obtuvo una muestra de 63 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL, el cuál fue validado, y obtuvo un grado de fiabilidad mediante el estadístico de prueba Alfa de Crombach alto. Resultados: la calidad de atención del usuario fue calificado como insatisfactorio en las dimensiones confiabilidad (67,30%), Capacidad de respuesta (83,73%), Seguridad (66,27%), Empatía (69,5%) y Aspectos tangibles (74,21%). La satisfacción del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL, según la calidad de servicio es de 28,1% y el nivel de insatisfacción es del 71,9%. Existe un bajo nivel de satisfacción del usuario respecto al trato del fisioterapeuta (72,75%). La calidad percibida por el usuario externo del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL se relaciona al nivel de satisfacción del usuario. (15)

Moscol T. (Lima), desarrolló un estudio sobre Calidad de atención en los servicios de gineco-obstetricia de los hospitales de la Dirección de Salud Lima-V, 2017. Se determinó la calidad de atención en los servicios de Gineco-obstetricia de los hospitales de la Dirección de Salud Lima-V. Se utilizó dos versiones del SERVQUAL para medir las 5 dimensiones de la calidad de atención, según la información de gestantes como de profesionales. Los instrumentos presentaron altos niveles de fiabilidad y validez. Se ha encontrado niveles de satisfacción con los servicios superiores al límite medio (66% en gestantes y 60% en profesionales). Según la percepción de las gestantes, hay deficiencias en las dimensiones

de Sensibilidad, Empatía y Fiabilidad. Según la percepción de profesionales, las principales deficiencias provienen de la dimensión tangibilidad. (16)

1.1.3. Antecedentes del contexto local

Alarcon Y. y Gómez D. (Pucallpa), realizaron una investigación en el año 2017, cuyo título es: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017. El estudio tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Pucallpa y hospital amazónico en el mes de junio y julio 2017. El Diseño Metodológico de la investigación es de tipo descriptivo, no experimental y transversal; se utilizó como técnica la entrevista estructurada y como instrumento la escala de Likert. La muestra estuvo constituida por 100 adultos mayores que se hospitalizaron en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico durante los meses de Junio y Julio 2017. Resultado: los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico tienen un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por ende se deduce que hay una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13%. Las conclusiones fueron: La dimensión de cuidado de estimulación tiene un nivel de satisfacción Alto, la dimensión cuidado de confirmación tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de sosiego y relajación tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación tiene un nivel de satisfacción alto; por ende, debemos resaltar que el profesional de enfermería está cumpliendo con la mayoría de sus actividades para mejorar el cuidado del paciente adulto mayor de acuerdo a sus dimensiones. (17)

Bardales A. y Cori T. (Pucallpa), desarrollaron un estudio titulado: Expectativas, percepción y satisfacción de usuarios hospitalizados acerca de la calidad del cuidado de enfermería - Hospital Regional de Pucallpa – 2011. Cuyo objetivo fue: Determinar las expectativas, percepción y satisfacción de usuarios hospitalizados acerca de la calidad del cuidado de enfermería - Hospital Regional de Pucallpa – 2011. Metodología: investigación que respondió al diseño no experimental, al enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal, los elementos analizados fueron pacientes hospitalizados en el Hospital Regional de Pucallpa; la muestra estuvo conformado por 250 pacientes que tenían las edades entre 20 a 60 años. El instrumento utilizado fue un cuestionario sobre calidad de servicio (SERVQUAL), adaptada según los objetivos de la investigación. Resultados; los pacientes tienen una percepción media en el 50.4% acerca de la calidad de atención, esto es debido a que la atención se centró en sus necesidades básicas y de terapia farmacológica, así mismo aquellas de carácter psicológico, social y espiritual. Al analizar las disconformidades entre expectativa y percepción según estándares se reportó que la diferencia más amplia corresponde a los aspectos tangibles reactivo “4” 2.11, referido a que el ambiente debe tener privacidad y con respecto a la diferencia más corta corresponde al mismo estándar en el que reactivo “3” 0.61, referido a que el personal de enfermería está limpio y presentable. Del total de la muestra que son 250 elementos, el 50.0% están satisfechos, 31.2% están altamente satisfechos y 16.8% están leve a moderadamente insatisfechos respecto a la calidad de servicio. El nivel de satisfacción en los aspectos tangibles, confiabilidad y seguridad el nivel de satisfacción es de leve a moderadamente insatisfechos, mientras que en los de respuesta rápida y empatía es de altamente satisfecho. (18)

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Bases teóricas sobre calidad de atención

Calidad, término que proviene del latín “qualitas”, el cual significa: atributo o propiedad que diferencia a las personas, bienes y servicios prestados. (20)

Un considerable grupo de autores sostiene que la “satisfacción del paciente” como punto de partida en el análisis del tema de calidad. La insatisfacción expresada y los requerimientos de los pacientes permiten a los prestadores de los servicios definir los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar las mejoras que se requiere. Ware y Snyder, consideran que la satisfacción del usuario está definida por la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de los recursos, la continuidad y eficacia de los cuidados, la humanización, la prestación y acceso de información al paciente y/o familiar, las competencias del profesional y el ambiente favorable para brindar los cuidados. En el sector salud todo servicio tiene dos maneras como se puede percibir su nivel de calidad: en primera instancia se debe observar la calidad técnica y en segunda la calidad funcional; referida al cumplimiento de los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico y la calidad funcional es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona percibe que es atendida. (21)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. (22)

Calidad de Atención.

Donabedian A. manifiesta que, “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (24).

La organización internacional de estandarización lo que en inglés es International Organization for Standardization (ISO), indica que: “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado”. (25)

Según la Organización Mundial de la Salud. “Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéutica más adecuada para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del médico; y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de afectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. (26)

Componentes de la calidad de atención:

Según Donabedian la calidad de atención en la prestación del servicio de salud posee las siguientes dimensiones:

➤ Componente técnico:

Se refiere al conjunto de elementos que conforma el proceso de la prestación del servicio, tales como la adaptación del servicio que se presta y los progresos del contexto científicos y las competencias de los profesionales; así mismo el complejo de la estructura, servicios; que involucra el desarrollo de los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: eficacia, competencia profesional, eficiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad.

➤ **Componente interpersonal:**

Referido a las relaciones que se desarrolla entre el profesional y el usuario, así como la información que considera el componente logístico y sanitario. Es decir, el nivel de interacción y comunicación que se desarrolla entre el usuario y el profesional de salud, que constituye una adecuada relación interpersonal que destaque por la confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en la comunicación y veracidad de los datos e información que se brinde influyendo decididamente en la percepción y satisfacción del usuario.

La relación interpersonal se da en una dimensión humana mediante aspectos como la atención, empatía, consideración, comunicación adecuada, entender la diversidad de cultura o raza. Una dimensión oportuna, es decir, esta debe ser rápida, en el momento que lo solicite, previsor de tal modo que inspire una dimensión de seguridad, y accesibilidad.

➤ **Componente confort:**

Se refiere a las condiciones de comodidad con el que cuenta un establecimiento de salud, es el conjunto de bienes y circunstancias que permite al usuario percibir y sentirse a gusto, destacan los siguientes elementos: orden, ventilación e iluminación, suministro de alimentos, cuidado de su privacidad, servicios públicos en buenas condiciones (teléfono, baño, señalización y limpieza del ambiente). Desde la percepción del usuario, la prestación del servicio de calidad debe satisfacer sus necesidades, debe desarrollarse dentro de lo que indica la cortesía y en el momento que lo necesiten.

En la atención de salud, se considera una atención de calidad cuando este se brinda a tiempo, sin demora con la debida cooperación y participación de los usuarios en decisiones relacionadas al proceso de atención de salud.

Donabedian, describe algunas características de la calidad en la prestación del servicio de salud:

El modelo establecido por el autor líneas arriba mencionado, reconoce que la satisfacción del paciente se produce mediante la atención de salud de manera conveniente, aceptable y agradable, donde se valora la preferencia del usuario debidamente informado en cuanto a los resultados del proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la prestación del servicio de salud. (24)

Dimensiones de la calidad:

- Técnico científico, referido a ser idóneo para prestar la atención.
- Humanístico, referido a la calidez humana con el que se presta la atención.
- Entorno, referido al ambiente de infraestructura donde se brinda la atención.

Modelo SERVQUAL de calidad de atención.

El SERVQUAL es un cuestionario desarrollado con escala multidimensional para valorar la calidad de atención que se brinda en las instituciones del sector Educación, Salud, entre otros de atención al público, fue desarrollado por Zeithaml V, Parasuraman A., y Berry L., autores que sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los pacientes y sus percepciones sobre el servicio que presta una institución, puede considerarse como una medida de calidad de la atención y la brecha existente entre ambas como un indicador para mejorar.

El instrumento, la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en las instituciones de salud y prestación de servicio de salud, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- a) Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Ítems del 01 al 05
- b) Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Ítems del 06 al 09.
- c) Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Ítems del 10 al 13.
- d) Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Ítems del 14 al 18.
- e) Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Ítems del 19 al 22. (22)

Por lo que, el cuestionario SERVQAL evalúa la percepción y expectativa del servicio de salud a evaluar.

Si los puntajes de las expectativas superan a los puntajes sobre percepciones del usuario, será un indicador que hay deficiencia en la calidad de atención.

Así mismo, este cuestionario permite la valoración del paciente sobre las dimensiones específicas y a partir de dichos resultados poder reducir o mejorar dichas deficiencias.

Las primeras deficiencias están relacionadas con el mundo interno del paciente, estas condicionan la deficiencia que guarda se vincula con la percepción del paciente.

Deficiencia uno; problemas vinculados entre las expectativas del paciente y la percepción de los responsables que dirigen la administración.

Deficiencia dos; diferencias entre la percepción del directivo y las especificaciones y normas de calidad. Aunque el directivo conozca

claramente la necesidad y expectativa del paciente, su satisfacción no se asegura.

Deficiencia tres; incompatibilidad entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Deficiencia cuatro; contrariedad entre la prestación de la atención y la comunicación externa de la institución de salud.

Deficiencia quinta; oposición que existe del paciente, entre la atención esperada y la atención recibida; ésta es la que define la calidad del servicio.

Entonces, no sólo valora la calidad de atención, sino que permite la obtención de resultados estadísticos con el único objetivo de mejorar la calidad de atención. (22)

Expectativa:

Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

Si el bien o servicio colma las expectativas de los consumidores se aseguran la fidelidad hacia la organización y la permanencia de esta en el mercado; por tanto, es importante conocer qué esperan los consumidores y que percepción tienen una vez adquirido el bien o recibido el servicio.

a) Las expectativas de los clientes y la calidad del servicio.

La ventaja competitiva en la prestación de servicios, se consigue a partir de la capacidad de las organizaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, situación que debe enfrentar la dificultad de la intangibilidad de los servicios. Esta característica hace que la calidad del servicio sea una función de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

Al respecto, los investigadores A. Parasuman., Zeithmal V., y Berry L., de la American Marketing Association han realizado un aporte fundamental al crear una metodología que definieron como "un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para

comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio".

Este método consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, que ha sido denominado Escala SERVQUAL.

Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora.

b) Análisis de las expectativas

Para lograr todo esto se realiza una búsqueda orientada al análisis de las expectativas, obtenidas en base a cuatro fuentes de información:

- Comunicación diaria
- Necesidades personales
- Experiencias personales
- Comunicación externa

Sobre la base de las conclusiones obtenidas en este estudio, los investigadores confirman la idea de que un punto crítico para lograr un nivel óptimo de calidad es igualar o superar las expectativas del cliente.

Parasuman desarrolló un modelo en el que la calidad del servicio percibido es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes y lo que realmente perciben.

El diseño de la escala SERVQUAL comprende las 5 dimensiones que se detallan en el cuadro siguiente, y que según los autores definen la percepción de la calidad del servicio. (22)

Percepción:

Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.

Cuando hablamos de la calidad de un determinado producto es fácil imaginarnos una serie de atributos que nos permitan medirla, pero en el caso de los servicios es algo más complejo.

a) La percepción de calidad por los consumidores

Cuando un cliente recibe la prestación de un servicio percibe realidades o evidencias del mismo, algunas pueden ser tangibles, como las derivadas del encuentro físico con el empleado que les atiende, con el establecimiento donde lo reciben o con la propia imagen corporativa de la empresa, pero también percibe la calidad del mismo.

La realidad es que la calidad, dentro del sector servicios, es algo totalmente subjetivo y que depende totalmente de la percepción que tenga el cliente y que se basa sobre todo en 3 aspectos:

Las necesidades personales del consumidor, que busca un servicio que consiga satisfacerlas.

Las expectativas que dicho consumidor se ha formado en base a la información que tenga de la empresa y que le llevó a contratar el servicio o a opiniones de otros consumidores que ya lo han disfrutado previamente.

Y finalmente las experiencias del propio consumidor, si ya han recibido el mismo servicio previamente con esta empresa o con otras de la competencia. (22)

1.3. Definición de términos.

Calidad:

Se refiere a hacer las cosas bien, o lo mejor posible; no está basado en la simple mejora del servicio que se ofrece, sino en la adecuación del servicio a las necesidades que tiene el usuario.

Calidad de Atención:

Conjunto de actividades que se realiza en el establecimiento de salud durante el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados en los prestadores del servicio y en los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Expectativa del Usuario:

Es lo que el usuario espera del servicio que toma, el cuál es producto básicamente de su experiencia, su necesidad consciente, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de ello puede la entidad prestadora del servicio puede hacer una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad:

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Percepción del usuario:

Grado de posesión de la verdad respecto de un conocimiento que se afirma como verdadero sin tener garantía de su validez

Satisfacción del paciente:

Es la percepción que experimenta el usuario al colmar sus necesidades respecto al servicio que se le brinda, el cual incluye experiencias previas, expectativas e información recibida de otros usuarios y del personal de la institución de salud.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS

2.1 Hipótesis de investigación.

Por las características del estudio desarrollado, de nivel descriptivo, y en concordancia a lo publicado por el autor Hernández R. en su texto metodología de la investigación, los estudios descriptivos no ameritan formular hipótesis. (22)

2.2 Variable:

Expectativa y percepción sobre la calidad de atención.

2.2.1. Definición conceptual

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, el cual es evaluado por el modelo SERVQUAL, Metodología que define la calidad de servicio como la brecha entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos.

2.2.2. Definición operacional

La calidad de atención se evaluó con un cuestionario tipo Likert, compuesto de 22 preguntas y respuestas múltiples con asignación de valor, mediante el cual se determinó las siguientes categorías:

Aceptable: Más de 60 %

En proceso: 40 a 60 %

Por mejorar: Menos de 40%

2.2.1 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE MEDICIÓN
Expectativa y Percepción sobre la Calidad de Atención	Técnico – Científico	Efectividad	Categorico / Ordinal
		Eficacia	
		Eficiencia	
		Continuidad	
		Seguridad	
		Integralidad	
	Humana	Respeto a los derechos	
		Información completa, veraz y oportuna	
		Interés manifiesto en la persona	
		Amabilidad	
		Ético - Deontológico	
	Entorno	Comodidad	
		Ambientación	
		Limpieza	
		Orden	
		Privacidad	
		Confianza	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo:

Transversal, porque la recolección de los datos se desarrolló en un solo momento.

Prospectivo, porque los datos se generaron luego de iniciado la investigación.

3.1.2. Nivel:

Descriptivo, porque se limitó a describir la Calidad de atención que brinda el profesional de salud, desde la percepción del usuario, en los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Yarinacocha, 2018

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de estudio fue en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, ubicado en el distrito del mismo nombre de la Provincia de coronel Portillo del Departamento de Ucayali.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño metodológico se sustentó en el texto de metodología de la investigación cuarta edición del autor Hernández R. y Baptista L.

La investigación respondió a un diseño no experimental, porque la variable se estudió en su contexto natural y sin manipulación intencional de la investigadora.

Esquema:

M ----- O

Donde:

M = Muestra

O = Usuarios de los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Yarinacocha.

3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.4.1. La población

La población estuvo conformado por el total de usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, haciendo un total de 192 usuarios.

3.4.2. Muestra

Para una mayor precisión en los resultados y por tratarse de una población accesible, se estudió al total de elementos de la población, haciendo un total de 192 usuarios.

Criterio de inclusión:

- Usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía que se encontraron lucidos y orientados en tiempo, espacio y persona.
- Usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía que aceptaron voluntariamente participar y firmaron el consentimiento informado.

Criterio de exclusión:

Usuarios hospitalizados en Medicina y Cirugía que tenían alguna dificultad en desarrollar el cuestionario.

3.4.3. Muestreo

El muestreo fue intencional, porque se aplicó el cuestionario a todos los usuarios hasta completar los 192 elementos.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas:

La técnica utilizada fue la encuesta.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica.

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García F. (31), como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características». Para Sierra B. (32), la encuesta, que consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

3.5.2. Instrumento de recolección de datos:

Se aplicó un cuestionario tipo Likert, compuesto de 22 preguntas y respuestas múltiples con asignación de valor, mediante el cual se determinó las siguientes categorías:

Aceptable: Más de 60 %

En proceso: 40 a 60 %

Por mejorar: Menos de 40%

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento no se sometió al proceso de validez ni confiabilidad, ya que el instrumento de medición utilizado para la investigación, es un instrumento validado y confiable que es aplicado por el ministerio de salud del Perú.

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Se presentó una solicitud dirigida al Director del hospital Amazónico de Yarinacocha, con la finalidad de obtener el permiso correspondiente para la aplicación del instrumento, luego se coordinó con los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha quienes fueron los elementos de muestra, donde se informó que se mantendrá en el anonimato y confidencialidad, luego se solicitó que firmen el consentimiento informado.

La aplicación del instrumento se realizó de lunes a viernes en la mañana de las dos últimas semanas del mes de octubre del 2018, en un tiempo aproximado de 20 minutos por encuestado.

El procesamiento de datos se realizó a través del programa estadístico Excel y SPSS versión 23, se hizo uso de la estadística descriptiva para elaborar tablas de frecuencias que respondan a los objetivos planteados. Los hallazgos se presentan en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

CAPITULO IV

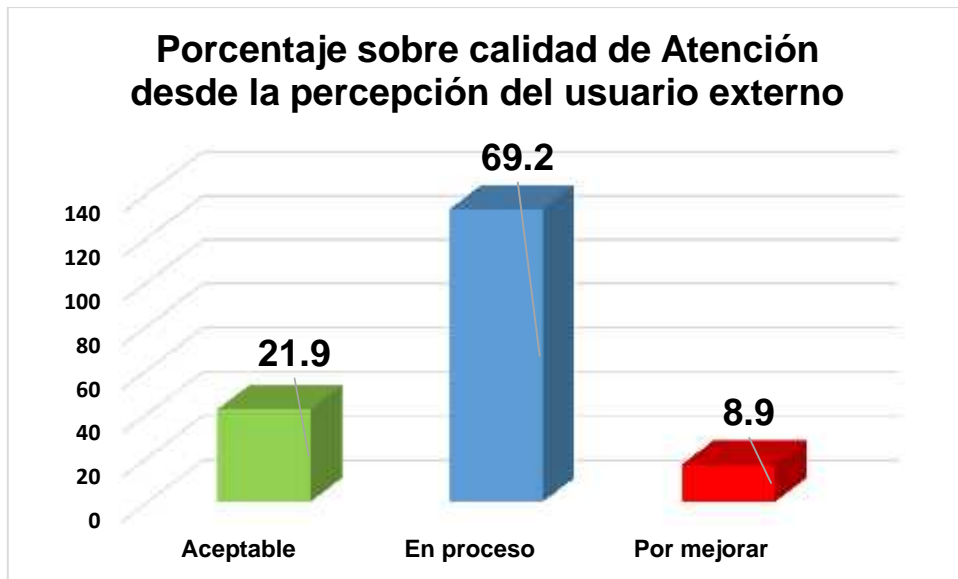
RESULTADOS

Tabla 1, Percepción del usuario externo del servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención desde la percepción del usuario externo	Nº	%
Aceptable	42	21.9
En proceso	133	69.2
Por mejorar	17	8.9
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N°1



Fuente: tabla 01

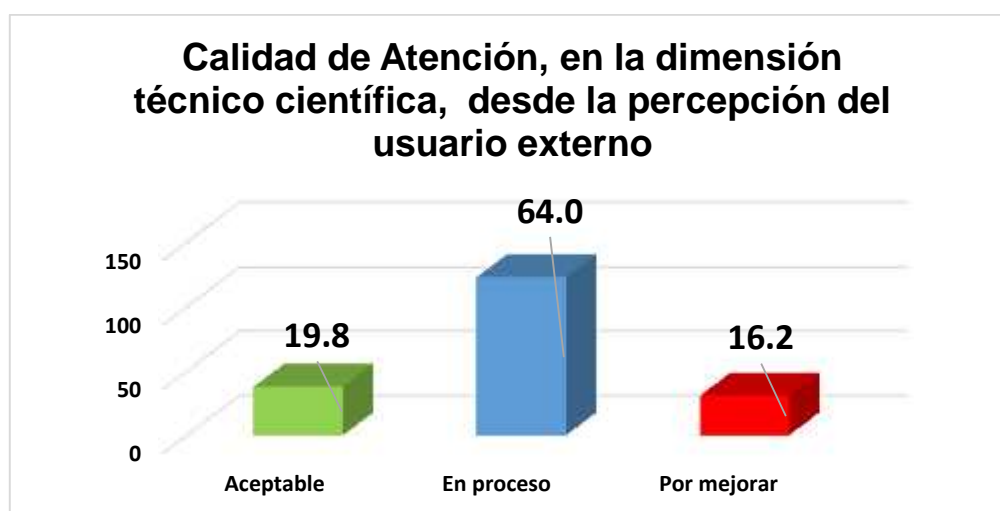
En el gráfico 01. Puede observarse que del total (100%) de elementos analizados, el 69.2% percibe la calidad de atención como en proceso; el 21.9% percibe la calidad de atención como aceptable; y el 8.9% percibe la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 2, Calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la percepción del usuario externo del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención, en la dimensión técnico científica, desde la percepción del usuario externo	Nº	%
Aceptable	38	19.8
En proceso	123	64.0
Por mejorar	31	16.2
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N° 2



Fuente: tabla 2

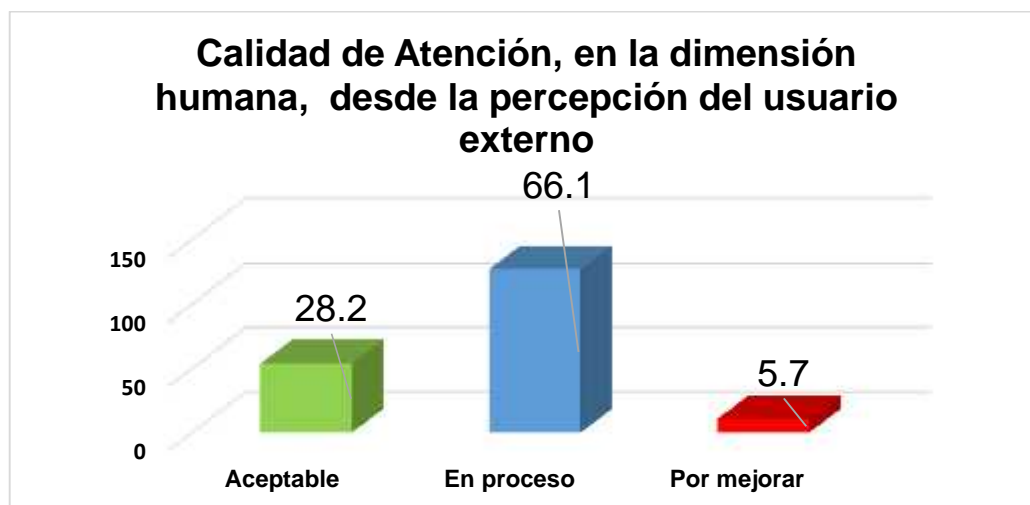
En el gráfico 02 con respecto a la Calidad de Atención, en la dimensión técnico científica, del total (192) de elementos analizados, 123 (64.0%) percibe la calidad de atención como en proceso; 38 (19.8%) percibe la calidad de atención como aceptable; y 31 (16.2%) percibe la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 3, Calidad de atención, en la dimensión humana, desde la percepción del usuario externo del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención, en la dimensión humana, desde la percepción del usuario externo	Nº	%
Aceptable	54	28.2
En proceso	127	66.1
Por mejorar	11	5.7
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N° 3



Fuente: tabla 03

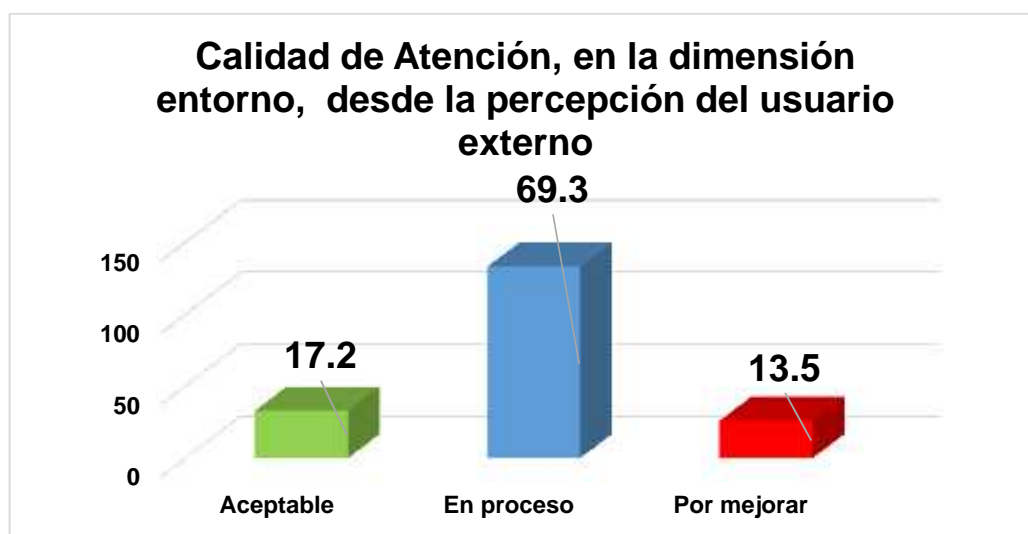
En el gráfico 03 con respecto a la Calidad de Atención, en la dimensión humana, del total (192) de elementos analizados, 127 (66.1%) percibe la calidad de atención como en proceso; 54 (28.2%) percibe la calidad de atención como aceptable; y 11 (5.7%) percibe la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 4, Calidad de atención, en la dimensión entorno, desde la percepción de los usuarios externos del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención, en la dimensión entorno, desde la percepción del usuario externo	Nº	%
Aceptable	33	17.2
En proceso	133	69.3
Por mejorar	26	13.5
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N° 4



Fuente: tabla 04

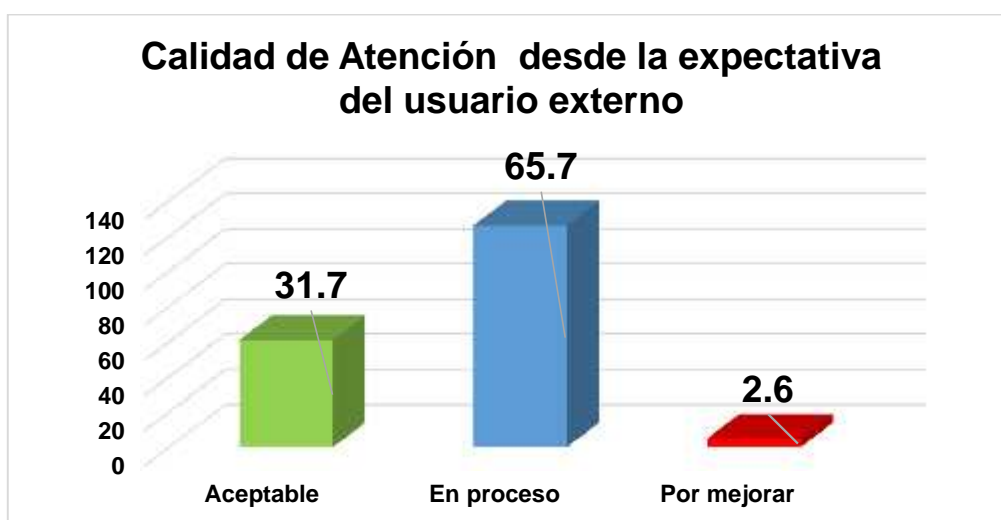
En el gráfico N°4. Respecto a la Calidad de Atención, en la dimensión entorno, del total (192) de elementos analizados, 133 (69.3%) percibe la calidad de atención como en proceso; 33 (17.2%) percibe la calidad de atención como aceptable; y 26 (13.5%) percibe la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 5, Expectativa del usuario externo del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención desde la expectativa del usuario externo	Nº	%
Aceptable	61	31.7
En proceso	126	65.7
Por mejorar	05	2.6
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N°5



Fuente: tabla 05

En el gráfico 5. Se observa que del total (192) de elementos analizados, 126 (65.7%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como en proceso; 61 (31.7%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como aceptable; y 05 (2.6%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 6, Calidad de atención, en la dimensión técnico científica, desde la expectativa del usuario externo del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención, en la dimensión técnico científica, desde la expectativa del usuario externo	Nº	%
Aceptable	54	28.2
En proceso	128	66.6
Por mejorar	10	5.2
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N°6



Fuente: tabla 06

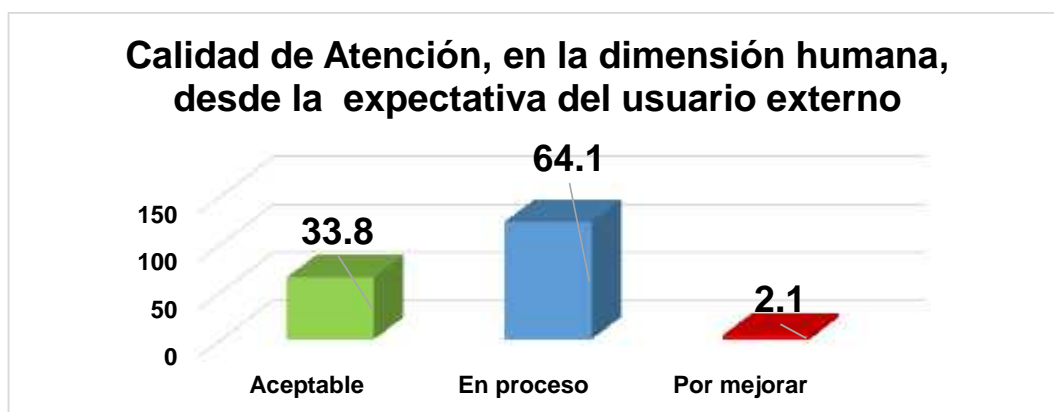
En el gráfico 06. Con respecto a la Calidad de Atención, en la dimensión técnico científica, del total (192) de elementos analizados, 128 (66.6%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como en proceso; 54 (28.2%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como aceptable; y 10 (5.2%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 7, Calidad de atención, en la dimensión humana, desde la expectativa del usuario externo del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención, en la dimensión humana, desde la expectativa del usuario externo	Nº	%
Aceptable	65	33.8
En proceso	123	64.1
Por mejorar	04	2.1
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Gráfico N°7



Fuente: tabla 07

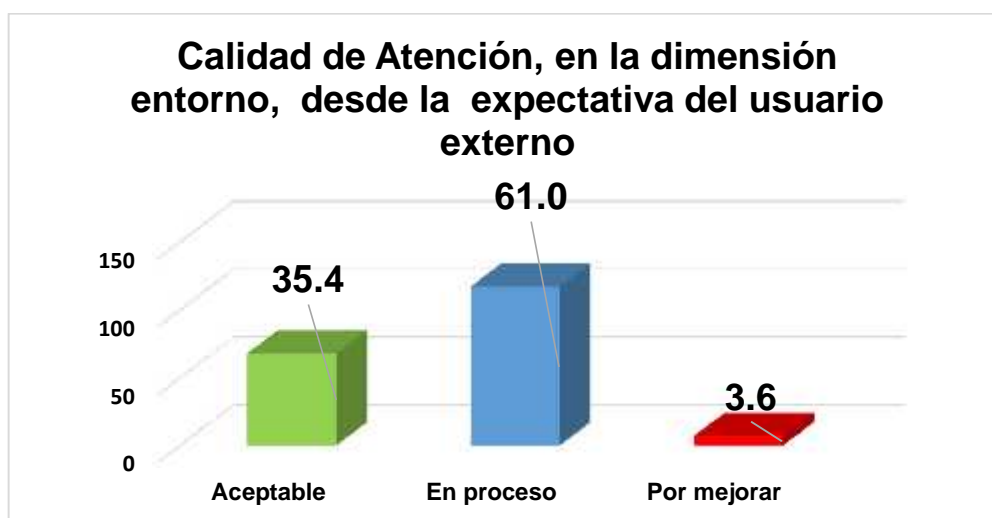
En el gráfico 07. Con respecto a la Calidad de Atención, en la dimensión humana, del total (192) de elementos analizados, 123 (64.1%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como en proceso; 65 (33.8%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como aceptable; y 04 (2.1%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como por mejorar.

Tabla 8, Calidad de atención, en la dimensión entorno, desde la expectativa del usuario externo del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018.

Calidad de Atención, en la dimensión entorno, desde la expectativa del usuario externo	Nº	%
Aceptable	68	35.4
En proceso	117	61.0
Por mejorar	07	3.6
Total	192	100.0

Fuente: Cuestionario desarrollado por los usuarios externos de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2018

Grafico N°8



Fuente: tabla 08

En el gráfico 08. Respecto a la Calidad de Atención, en la dimensión entorno, del total (192) de elementos analizados, 117 (61.0%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como en proceso; 68 (35.4%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como aceptable; y 07 (3.6%) posee la expectativa sobre la calidad de atención como por mejorar.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En la tabla 1; los resultados respecto a la percepción indican que la mayoría 69.2% (133) califica como en proceso; 42 (21.9%) califica como aceptable; y 17 (8.9%) califican como por mejorar. Hallazgo sobre la expectativa es similar en la tabla 5, donde 126 (65.7%) califica como en proceso; 61 (31.7%) califica como aceptable; y 05 (2.6%) califican como por mejorar.

Resultado diferente a lo publicado por Alarcón Y., y Gómez D., realizaron una investigación en el año 2017, cuyo título es: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017, cuyo resultado indica que los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico tienen un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por ende se deduce que hay una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13%. (17)

Así mismo, los hallazgos son distintos a lo publicado por Costa B., en su investigación sobre Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo, 2017, cuyo resultado indica que el nivel de calidad de servicio en terapia física y rehabilitación del HRL fue insatisfactorio en las

dimensiones confiabilidad (67,30%), capacidad de respuesta (83,73%), seguridad (66,27%), empatía (69,5%) y aspectos tangibles (74,21%). El nivel de satisfacción del paciente, según la calidad de servicio es de 28,1% y el nivel de insatisfacción es del 71,9%. Así mismo, existe un bajo nivel de satisfacción del paciente respecto al trato del fisioterapeuta (72,75%). La calidad percibida por el usuario externo del servicio de terapia física y rehabilitación del HRL se asoció al nivel de satisfacción del usuario. (15)

Resultado también diferente a lo publicado por Rojas V., en su estudio titulado Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital militar central, junio 2016; cuyo resultado indica que, del total de encuestados (326 usuarios), se logró tener como resultado que las expectativas y percepciones de los pacientes según la valoración en las dimensiones de calidad, reporta que los usuarios de Emergencia del Hospital Militar Central perciben estar satisfechos con respecto a la calidad de prestación del servicio recibido en un 67.2%, a diferencia de los usuarios que indicaron estar insatisfechos por la prestación del servicio. Conclusiones, los pacientes del área de emergencia del Hospital Militar Central se encuentran satisfechos en un alto porcentaje, resultado de las dimensiones de la calidad valorada. (14)

CONCLUSIONES

1. La percepción del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha más de la mitad (69.2%) lo califica como en proceso, con tendencia a aceptable.
2. La percepción sobre la calidad de Atención, en la dimensión técnico científica, dimensión humana y tanto la dimensión entorno; del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, la mayoría lo califica como en proceso con tendencia a aceptable.
3. La Expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha es calificado como en proceso en el 65.7%, con tendencia a aceptable.
4. La Calidad de atención, en la dimensión técnico científica, dimensión humana y tanto la dimensión entorno, desde la expectativa del usuario externo de los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, la mayoría lo califica como en proceso con tendencia a aceptable.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Gobierno central, específicamente los funcionarios del Ministerio de Salud, desarrollar mejoras en la infraestructura, el equipamiento, así mismo generar mayor número de plazas para incrementar el número de profesionales de salud para poder brindar una atención más individualizada.

Al Director del Hospital Amazónico de Yarinacocha, implementar y ejecutar programas dirigido a mejorar la motivación del personal asistencial a fin de repercutir en la calidad de atención al usuario externo.

A los jefes del servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, supervisar las actividades que desarrollan los profesionales de la salud en el cumplimiento estricto de las funciones encomendadas según las competencias profesionales de cada grupo profesional, a fin de mejorar la atención que se brinda al usuario.

A los docentes y alumnos de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Pucallpa, desarrollar otros estudios que aborden la variable estudiada en la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Trincado M. (2012). Calidad en Enfermería. [internet]. Revista cubana de Salud. Consultado 17 Ago. 2015. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195.htm
2. Pisa (2012). Una vida al servicio de la vida. [internet]. Enfermería Profesional. Consultado 16 Ago. 2015. Disponible en: <http://enfermeria.pisa.com.mx/la-evaluacion-del-sistema-de-seguridad-del-paciente/>
3. Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring Michigan: La Calidad de la Atención. [internet]. Consultado 09 Oct. 2018. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
4. Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, Méjico: OPS-CIESS, 1988.
5. Fernández Caballero E. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, ISCM-H, Cuba, 1990.
6. Gilmore Carl M., Humberto de MoraesNovaes (1996). Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud.
7. Ibarra Castañeda MG; La Calidad del Servicio de Enfermería, Desarrollo Científico de la Enfermera; 1994; 2(1): 20
8. Garcia Ortégón M, Gómez Alvarez E, Diaz Quiroz G. Satisfacción del paciente como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN. Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas. 2011 Noviembre; XVI(4).

9. Chavez D, Romeo R, Zuñiga J. bitstream. [Online].; 2013 [cited 2018 Mayo 5. Available from: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2686/1/informefinal.pdf>.
10. Borré Ortiz Y, Vega Vega Y. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y Enfermería. 2014 Diciembre; XX(3).
11. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes hospitalizados. Aquichan. 2015 Febrero; XV (3). Consultado 06 de Oct. 2018.
12. Borré Y, y Vega Y. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y Enfermería. 2014 Diciembre; XX (3).
13. Chavez D, Romeo R, Zuñiga J. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes en el Hospital Universitario del Caribe, Cartagena. [Online].; 2013 [cited 2018 octubre 5. Available from: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2686/1/informefinal.pdf>
14. Reategui A., Iberico S. Tangoa S. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional. Loreto, 2018. F, P: 1-jun-2018. Universidad Peruana Unión. Recuperado 11 Oct 2018. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1097>
15. Colque T. Calidad del cuidado de enfermería en enfermeras del servicio de cardiopediatría y cirugía cardiovascular del Instituto Nacional Cardiovascular Carlos Alberto Peschera Lima, 2017. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. F, P: 31-may-2018. Recuperado 12 Oct 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12839>

16. Marky G. cybertesis. [Online]; 2014. Escuela Académica Profesional de Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. F,P: 29-nov-2014. Recuperado 12 Oct 2018. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf.
17. Alarcon Y., y Gomez D. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017. F, P: 8-jul-2018. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado 10 Oct 2018. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3604>
18. Bardales A., y Cori T. Expectativas, percepción y satisfacción de usuarios hospitalizados acerca de la calidad del cuidado de enfermería - Hospital Regional de Pucallpa – 2011. F, P: 26-ago-2016. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado 10 Oct 2018. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/2192>
19. Garcia Ortegón M, Gómez Alvarez E, Diaz Quiroz G. Satisfacción del paciente como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN. Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas. 2011 Noviembre; XVI(4).
20. Oliva Ramos P. revistas.uss.pe. [Online].; 2013 [cited 2018 Mayo 5. Available from: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67/66>.
21. Miranda Mendoz N. redi.unjbg. [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 5. Available from: <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf>.
22. Hernández R. (México 2016), Metodología de la investigación 6ta. Edición.

ANEXOS

Anexo 01

CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Por favor califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

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
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en el servicio estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia fue rápida?							
10	P ¿El personal que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿El servicio contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?							

GRACIAS POR PARTICIPAR

Anexo 02

CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Por favor califique las expectativas que se refieren a como usted ESPERABA, la atención en el servicio de Medicina y Cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

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
01	E Usted o su familiar sea atendido inmediatamente a su llegada al servicio, sin importar su condición socioeconómica							
02	E Usted o su familiar esperaba ser atendidos considerando la gravedad de su salud							
03	E Qué su atención en el servicio esté a cargo del médico							
04	E Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E Qué la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico							
06	E Qué la atención sea rápida en caja o el módulo de admisión							
07	E Qué la atención para los análisis sea rápida							
08	E Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos sea rápida							
09	E Qué la atención en la farmacia sea rápida							
10	E Qué el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Qué durante su atención se respete su privacidad							
12	E Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el será atendido							
13	E Qué el problema de salud por el cual usted será atendido se resuelva o mejore							
14	E Que el personal de salud lo trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de salud le muestre interés para solucionar cualquier problema que se presente durante su atención							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E Que los carteles, letreros y flechas del servicio le parezcan adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el servicio cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E Que el servicio cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que los ambientes del servicio estuvieran limpios y cómodos							

GRACIAS POR PARTICIPAR