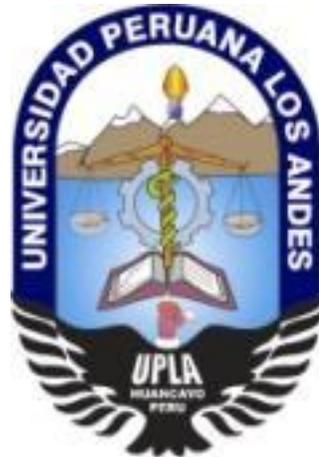


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana



TESIS

Título: Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención.

Para Optar: El título Profesional de Médico Cirujano

Autor: Bach. Febres Ramos, Richard Jeremy

Asesor: Dr. Miguel Mercado Rey

Línea de Investigación: Gestión y administración de los servicios de la salud.

Fecha de inicio: 01/07/2016

Fecha de culminación: 30/07/2016

Huancayo – Perú

2019

JURADO REVISOR

MG. CORTEZ ORELLANA SANTIAGO

(MIEMBRO)

MG. GONZALEZ PALOMINO VICTOR MARTÍN

(MIEMBRO)

MC. AGUADO TAQUIRE HENRY FRANCISCO

(MIEMBRO)

ASESOR

DR. MIGUEL MERCADO REY

DEDICATORIA

Con todo cariño y amor a mi familia y a todas las personas que Dios puso en mi camino, quienes me motivaron y apoyaron siempre para que yo continuara en mi formación como médico. Noble profesión de servicio y permanente sacrificio personal. A ustedes mi agradecimiento respeto y cariño.

AGRADECIMIENTO

A mi amigo, docente y asesor, Dr. Miguel Mercado Rey, gran profesional y ejemplo a seguir, por haber sido mi fortaleza e inspiración en los momentos difíciles, brindándome confianza, apoyo y conocimientos, pero sobre todo por ser mi amigo incondicional.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación está enfocado en determinar el nivel de Satisfacción del usuario quien acude al consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo, durante el período de julio a noviembre del año 2016; definiendo como calidad de atención al bienestar y satisfacción adecuado percibido por el usuario de los servicios brindados.

Para determinar la calidad de atención debemos determinar las expectativas y las percepciones de los usuarios por parte del servicio de salud.

Se realizó la presente investigación con el fin de conocer y objetivar el nivel de satisfacción brindado a los usuarios que acudieron al Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo, ya que esta institución es prestadora de servicios de salud y actualmente cuenta con un nivel III-E según SUSALUD, siendo una de las entidades representativas en el sector salud de la región Junín.

Las desventajas presentadas fueron el temor y la falta de participación que se vio motivado básicamente por la divulgación de los datos e información personales brindadas y por el temor a represalias en la atención brindada posteriormente hacia los encuestados; por dicho motivo se realizó un consentimiento informado con explicación del anonimato en la participación del trabajo de investigación.

Conociendo el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención brindada por parte de los consultorios externos de medicina interna del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo, podemos intervenir sobre las falencias encontradas y, posteriormente, cumplir con las expectativas y realizar una atención eficiente de calidad y competente hacia la población.

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Delimitación del Problema.....	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problemas Específicos:.....	4
1.4. Justificación.....	5
1.4.1. Social.....	5
1.4.2. Teórica.....	5
1.4.3. Metodológica.....	6
1.5. Objetivos.....	6

1.5.1.	General.....	6
		Página
1.5.2.	Específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....		8
2.1.	Antecedentes.....	8
2.2.	Bases Teóricas.....	11
2.3.	Marco Conceptual.....	11
CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....		16
3.1.	Hipótesis General:.....	16
3.2.	Variables.....	17
CAPITULO IV METODOLOGÍA.....		19
4.1.	Método de Investigación.....	19
4.2.	Tipo de Investigación.....	20
4.3.	Nivel de Investigación.....	20
4.4.	Diseño se Investigación.....	20
4.5.	Población y Muestra.....	21
4.6.	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	22
4.7.	Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos.....	22
4.8.	Aspectos Éticos de la Investigación.....	23

	Página
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	24
5.1. Descripción de los Resultados.....	24
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	38
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	51
I. Matriz de Consistencia de la Tesis.....	51
II. Matriz de Operacionalización de Variables.....	53
III. Matriz de Operacionalización de Instrumento.....	54
IV. Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación.....	57
V. Confiabilidad Valida del Instrumento.....	58
VI. La data de Procesamiento de datos:.....	58
VII. Consentimiento Informado.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Características Sociodemográficas de la muestra, Condición del encuestado.....	25
Tabla 2: Características Sociodemográficas de la muestra, Grupo Étáreo	26
Tabla 3: Características Sociodemográficas de la muestra, Género	27
Tabla 4: Características Sociodemográficas de la muestra, Nivel de Estudios	28
Tabla 5: Características Sociodemográficas de la muestra, Tipo de Seguro.	29
Tabla 6: Características Sociodemográficas de la muestra, Tipo de Usuario.	30
Tabla 7: Dimensión Fiabilidad	31
Tabla 8: Dimensión Capacidad de Respuesta	32

	Pág.
Tabla 9: Dimensión Seguridad	33
Tabla 10: Dimensión Empatía	34
Tabla 11: Dimensión Aspectos Tangibles.....	35
Tabla 12: Evaluación de la Satisfacción del Usuario	36

RESUMEN

Objetivo general: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016. **Material y métodos:** Estudio Observacional, Descriptivo, Transversal, Retrospectivo, con muestra de 292 pacientes que se atendieron en la consulta externa del servicio de medicina interna, del HDAC, Huancayo, 2016. **Resultados:** Se obtuvo una Satisfacción Global de 60,30%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de 02 dimensiones, la Dimensión Seguridad en un 86,80% de Satisfacción y Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00%. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%.

Conclusiones: La satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna fue del 60,30%.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, SERVQUAL, Calidad de atención.

ABSTRACT

General Objective: To determine the satisfaction level of attention quality of the internal medicine service by ambulatory users in the Daniel Alcides Carrión Hospital of Huancayo, from July to November of 2016. **Material and methods:** An observational, descriptive, transversal and retrospective study, with a sample of 292 patients who were attended on the ambulatory area of the internal medicine service, at the Daniel Alcides Carrión Hospital of Huancayo in 2016.

Results: An overall satisfaction of 60,30% was obtained. The level of satisfaction depended on two dimensions: security in 86,80% and empathy in 80,30%, respectively. Most patients were women in a 61,00%, the participants were aged in the range of 36 to 45 years were 31,00%, they had high school level of education in a 34,00%, and most of them 67,00% were followers of the service. The tangible dimension showed the highest rate of dissatisfaction with a 57,00% and the response capacity dimension came in second with 55,50%.

Conclusions: The satisfaction levels of the service quality in the users of the internal medicine ambulatory attention was of 60,30%.

Key words: User satisfaction, SERVQUAL surveys, quality of care.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad problemática

En la Actualidad es importante conseguir un instrumento eficaz que determine la calidad de atención y que sea capaz de medir de manera objetiva, las expectativas y las percepciones de los pacientes (Usuarios), con este instrumento podremos mejorar las falencias de los servicios que se les brindan. Hoy en día los resultados de la intervención sanitaria a los consumidores de servicios de salud se mide en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, plasmados a través del discernimiento de la

percepción enfocado principalmente en los cuatro principios bioéticos indispensables para una buena relación médico paciente, el principio de autonomía, no maleficencia, justicia y beneficencia, netamente con el fin de contribuir pragmáticamente en mejorar la Satisfacción del Usuario, brindando finalmente un bienestar mental y físico. (1)

Al trabajar con la salud de las personas, que sin duda alguna merece nuestro mejor trato y esfuerzo, es conveniente entender que la Calidad es un parámetro fundamental en los servicios prestados, debemos por lo tanto generar seguridad y confiabilidad a los usuarios. (2)

1.2.- Delimitación del Problema

En la actualidad es preciso resaltar que, para generar una óptima atención de salud, debemos conocer de manera profunda los componentes que se relacionen con la Calidad, por lo cual podremos así, intervenir en ellas y generar nuevas estrategias para el beneficio del paciente. El Servqual pretende medir y evaluar a través de una escala múltiple las expectativas de los clientes (usuarios) respecto a un servicio brindado por las instituciones prestadoras de servicios de salud. A su misma vez es utilizado como un instrumento de mejora continua, comparación y beneficio en estas organizaciones. Se realizan dos encuestas, la primera es la evaluación de expectativas quince minutos antes de ser atendidos en el consultorio externo de medicina interna y la segunda encuesta Percepción es inmediatamente después de haber recibido la atención médica. La validación de la encuesta Servqual se realizó en un estudio del Hospital Cayetano

Heredia obteniéndose resultados favorables con un valor “p” significativo ($p < 0,05$), un intervalo de confianza del 95,0 %, con un error muestral 5,00%. El coeficiente alfa de Cronbach presento un valor final de 0,98 el cual se interpreta como de buena confiabilidad, es por eso que echamos mano de este instrumento para realizar la presente investigación. (3)

Debemos reconocer que la calidad ha sido mal identificada e infravalorada en los servicios de salud ya que abarca más allá de la relación, prestación de servicios/usuario y debemos considerarla y tenerla en cuenta en todos los enfoques tanto técnicos, humanas y deontológicos. (4)

1.3.- Formulación del problema:

1.3.1.- Problema general

¿Cuál es la Satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, julio a noviembre del 2016?

1.3.2.- Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio externo del servicio de medicina en relación con el género, edad, grado de instrucción, condición de aseguramiento, del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo de julio a noviembre del 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre las 5 dimensiones de la calidad, que tienen los usuarios en el consultorio externo del servicio de medicina, del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo de julio a noviembre del 2016?
- ¿Cuál es el grado de expectativas y percepciones que tienen los pacientes en el consultorio externo del Servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo de julio a noviembre del 2016?
- ¿Cuáles son los factores relacionados con la Satisfacción global de los pacientes en el consultorio externo del servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo de julio a noviembre del 2016?

1.4.- Justificación

1.4.1.- Social

El impacto de este proyecto de investigación será sumamente relevante para aportar una buena relación médico – paciente , evitando así problemas médicos legales que hoy en día van en aumento , teniendo en cuenta estas variables con más debilidades y falencias se pueda recomendar fortaleciéndolas y mejorándolas, beneficiando así a la población general de una buena calidad de atención en salud , además generando en el sector salud un conocimiento valioso con respecto a la satisfacción global que beneficiará la organización de las instituciones prestadoras de Servicios de la Salud favoreciendo la mejora continua en toda sus instancias.

1.4.2.- Teórica

El proyecto de investigación estipulado es de gran utilidad ya que desarrolla nuestras estrategias que favorecerán a la calidad de atención, la satisfacción de los pacientes depende también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, la significancia de los resultados que se emplearon resultaron en fortaleza de la medición de los indicadores y toma de decisión

en la mejora de la calidad del servicio de medicina, aportando de manera trascendente a la institución hospitalaria y académica.

1.4.3.- Metodológica

El estudio de investigación es factible, viable y de impacto en los usuarios externos, internos y estudiantes de la facultad de medicina humana, a través de las encuestas cuyo instrumento consensuado para su medición y análisis de la satisfacción de los usuarios.

1.5.- Objetivos

1.5.1.- Objetivo General

Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016.

1.5.2.- Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio externo del servicio de medicina con relación al género, edad, grado de instrucción, condición de aseguramiento de julio a noviembre del 2016.

- Identificar el nivel de satisfacción sobre las 5 dimensiones de la calidad, que tienen los usuarios en el consultorio externo del servicio de medicina de julio a noviembre del 2016.

- Identificar el grado de expectativas y percepciones que tienen los pacientes en el consultorio externo del servicio de medicina de julio a noviembre del 2016.

- Identificar si existen o no factores relacionados con la satisfacción global de los pacientes en el consultorio externo del servicio de medicina de julio a noviembre del 2016.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes (internacionales, nacionales y locales)

Internacionales

Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (2000) concluyen que la mala calidad de atención sólo ocupó un 28.63% y los principales factores asociados fueron los tiempos de espera prolongados, omisiones en la revisión por parte del médico a los

pacientes, la dificultad de los trámites, frente a una buena calidad de atención 71.36 %.

(5)

Ramírez-Sánchez T. y col. (2000) concluye a favor de la buena calidad de atención (81.8%) y una mala calidad con un solo 18.8%, los principales elementos que elevaron el porcentaje de la buena calidad fueron la percepción de la mejoría de la salud por parte los pacientes y el buen trato por parte del personal de salud.

Los factores que colaboraron a la mala calidad de atención fueron los largos tiempos de espera y la deficiencia en el diagnóstico por parte de los médicos. (6)

Nacionales

Rojas E. (2004) concluye que el 80.9 % estuvieron satisfechos con la atención brindada. Presentando los más altos niveles de Insatisfacción, la accesibilidad a los servicios con un 60,9 %. (7)

Espinoza J. (2004) define que la Satisfacción Global sólo fue de un 12 %. El 49 % de usuarios mostró Satisfacción gracias a la dimensión de seguridad mientras que el 84% presento Insatisfacción en la dimensión de confiabilidad. (8)

Ninamango W. (2014) afirma que el 83.9 % presentó una Insatisfacción global, siendo los elementos afectados la dimensión de Confiabilidad (78.3%), Respuesta Rápida (81.7%), Aspectos tangibles (72.6%), Seguridad (63,9%) y Empatía (69,6%) de insatisfacción. **(9)**

Monchón Paola – Montoya Yazmin (2013), concluyeron que el 64.18% afirman que la calidad de atención es baja en el Hospital III, ESSALUD de Chiclayo, el 30,8% lo califica como una calidad de atención media y en un menor porcentaje el 5.64% lo considera como una buena calidad de atención. **(10)**

Niño Brenda – Perales José (2010) encontraron que el 90% de los usuarios presento un Insatisfacción Global. Las dimensiones afectadas fueron: Empatía en un 80.5 %, Capacidad de respuesta 84.3 %, Seguridad 47.6 %, Aspectos tangibles 81.5 % y confiabilidad con un 88%. **(11)**

Carpio G. (2008) definió que el 44.36% se encontró satisfecho con la atención brindada, la población que mayor se atendió se encontró entre los 20 y 64 años con un 85.48%, el 66.94 % de los pacientes fueron del sexo femenino y el 84.68% presentaron educación superior o secundaria. **(12)**

Campos Rosario (2008) encontraron que el 75.4% de usuarios recibió una atención de buena calidad, las expectativas fueron cumplidas en un 88.8 %, siendo la media total de satisfacción un 82.4 %. **(13)**

Locales

Valerio Juan (2007) concluyó que la calidad de la atención en una clínica privada fue deficiente, entre las dimensiones más afectadas se encontraron a la seguridad y la confiabilidad. **(14)**

2.2- Bases Teóricas o Científicas

2.3.- Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Concepto de la calidad de servicio:

Existe un sinnúmero de interpretaciones para la calidad de servicio, la gran mayoría de autores concuerdan en que el grado de puntuación de la calidad esta dado por los usuarios, en tanto los servicios brindados carezcan de deficiencias, pero que a su vez puedan cubrir al máximo sus expectativas **(15-16)**. También se considera un proceso dinámico de interrelación entre el hecho de brindar calidad por parte de la Institución y recibir satisfacción por el lado del paciente para así los resultados posteriores puedan ajustarse a la conformidad individual de cada usuario. **(17-18)**

En conclusión, la calidad no debe ser evaluada como la simple percepción de los usuarios, sino del mismo modo evaluar las expectativas antes de recibir el servicio y si éstas fueron o no satisfechas de una manera adecuada durante la prestación del servicio de salud.

Las dimensiones éticas de la calidad de atención abarcan más allá que una simple relación costo/satisfacción por parte del usuario, por lo que debemos tener una cautelosa precaución al momento de medirlas y evaluarlas. **(19)**

Satisfacción del usuario:

Inicialmente los estudios principales de satisfacción sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión realizada en los productos de Salud, actualmente debe valorarse la afectividad de los usuarios en torno a estos productos. **(20-21)**

Inicialmente se le cataloga a la Satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, entre las expectativas del usuario y lo brindado y esto determino que la información obtenida era crucial. **(22-23)**

Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron superadas o se cumplieron por parte de los servicios de salud. Entonces debemos entender que la calidad no es sólo lo que el usuario pueda percibir, sino también la capacidad de satisfacer sus expectativas ampliamente. **(24)**

La valoración individual de cada uno de los pacientes sobre la Satisfacción cumple un rol fundamental en la capacidad para evaluar la calidad de atención y esta a su vez es capaz de ser cuantificada y expresada a través de niveles de satisfacción del usuario externo. **(25-26)**

Toda la información relevante de la calidad de atención se centra en estudiar las 5 dimensiones de la calidad del servicio que son 1) Elementos Tangibles 2) Capacidad de Respuesta 3) Empatía 4) Seguridad y 5) Fiabilidad. **(27)**

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere , por eso el enfoque de la encuesta SERVQUAL es mantener una objetividad frente a la manera de encuestar , obteniendo de primera instancia las expectativas (es decir todo las categorías que el usuario espera recibir antes de que sea participe de la atención en salud) y posteriormente evaluar el área de percepciones (que son todas las categorías que el usuario ya recibió y puede sacar una conclusión y satisfacción de estos) , esto permite a su vez profundos análisis para mejorar la calidad de atención.

La encuesta SERVQUAL es la única que dispone de mayor homogeneidad en la forma de abordar todos los ítems concernientes a la calidad de atención, lo cual nos da un mayor enfoque de las capacidades que debemos potenciar como Instituciones

Prestadoras de Servicios de Salud, las encuestas son los métodos más empelados para conocer la satisfacción de los usuarios. **(28-29)**

La encuesta SERVQUAL posee un alto índice de confiabilidad y es ampliamente aceptado para poder medir los niveles de la calidad de los servicios de la salud **(30)**.

Al obtener un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios externos, esto favorecerá para poder tener un usuario continuador y permanente de los servicios de la salud, dispuesto a aceptar todos los tratamientos dados por su médico y disminuirá la cantidad de demandas por maltrato o mala praxis. **(31)**

Validación del instrumento SERVQUAL en nuestro medio:

En un estudio realizado en el Hospital Cayetano Heredia se validó la encuesta SERVQUAL encontrándose que al análisis mediante el índice Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) obtuvo un valor adecuado entre 0,5 a 1.0 y un valor “p” significativo ($p < 0,05$) para la prueba de Bartlett. El intervalo de confianza (IC) fue del 95,00 % con un error muestral del 5,00%.

El coeficiente alfa de Cronbach presento un valor de 0,98 interpretándose, así como de buena confiabilidad. (32)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Intervalo de Confianza
0,98	95 %

CAPITULO III

HIPÓTESIS

III.- HIPÓTESIS

3.1.- Hipótesis General

No se plantea hipótesis general por ser un estudio descriptivo.

3.2.- Hipótesis Específica

No se plantea hipótesis específica por ser un estudio descriptivo.

3.3.- Variables (definición conceptual y operacional)

a. Variable de caracterización

- Percepción de la calidad de atención

b. Variables de Interés

- Edad
- Género
- Nivel de Instrucción
- Tipo de Seguro
- Tipo de Usuario

c. Dimensiones de la variable de caracterización (Percepción de la calidad):

- Componentes Tangibles
- Seguridad
- Empatía
- Capacidad de Respuesta
- Fiabilidad

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES:

- **Percepción de la calidad de atención:** Capacidad del paciente para valorar la atención que se le brinda. **(9)**
- **Edad:** Tiempo transcurrido en años, desde el nacimiento hasta la actualidad. **(9)**
- **Sexo:** Característica Genotípica de cada usuario. **(9)**
- **Nivel de Instrucción:** Grado de Educación de los encuestados. **(9)**
- **Tipo de Seguro:** Pertenencia a un determinado Sistema de Salud. **(9)**
- **Tipo de Usuario:** Uso nuevo o permanente del Servicio de Salud. **(9)**
- **Componentes Tangibles:** Estructura física de los equipos, inmobiliarios e instalaciones. **(9)**
- **Seguridad:** Destreza del personal humano para generar confianza. **(9)**
- **Empatía:** Capacidad de identificarse con el Usuario. **(9)**
- **Capacidad de Respuesta:** Habilidad para generar la atención en el tiempo programado. **(9)**
- **Fiabilidad:** Ejecución del servicio de salud de una manera eficaz y segura. **(9)**

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

IV.- METODOLOGÍA

4.1.- Método de Investigación (33)

Estudio de Investigación Descriptivo, Cuantitativo, Analítico.

4.2.- Tipo de Investigación (33)

Estudio de Investigación donde se utilizarán instrumentos para medir la calidad de la atención en los servicios de consulta externa de medicina interna.

4.3.- Nivel de Investigación (33)

Estudio Observacional Descriptivo, Transversal, Retrospectivo.

4.4.- Diseño de la Investigación

Para el diseño de la investigación por objetivos conforme al esquema siguiente:

$$\text{OG} \left\{ \begin{array}{l} \text{oe1-----cp1} \\ \text{oe2-----cp2} \\ \text{oe3-----cp3} \\ \text{oe4-----cp4} \end{array} \right\} \text{CF}$$

Donde:

OG=Objetivo General

oe= Objetivo Especifico

cp= Conclusión Parcial

CF=Conclusión Final

HG=Hipótesis General

4.5.- Población y muestra (33)

Población: Usuarios (Pacientes) $N = 10726$ que se atendieron en los consultorios externos de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, desde julio a noviembre del 2016.

Se aplica la fórmula de determinación de la muestra para población finita.

Aplicando la fórmula del tamaño muestral obtenemos:(33)

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

Donde:

e = precisión (máximo error aceptado para el estudio 0.05)

N = población de estudio

Z = distribución estándar (1.96 para 95 % de confianza)

p = estimación de la frecuencia relativa (0.5)

q = complemento de la frecuencia relativa (0.5)

Muestra: Está constituido por 292 pacientes, obtenida mediante la fórmula de prevalencia con corrección para población finita.

4.6.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El método encuesta se aplicó para la recolección de datos, la técnica de recolección y análisis de datos a través de una entrevista, aplicándose el instrumento SERVQUAL.

Se realizan dos encuestas, la primera es la evaluación de expectativas quince minutos antes de ser atendidos en el consultorio externo de medicina interna y la segunda encuesta Percepción es inmediatamente después de haber recibido la atención médica, ambas encuestas se realizaron en un tiempo aproximado de treinta minutos.

La técnica utilizada en la investigación consiste en la obtención de datos a partir de las encuestas de SERVQUAL.

4.7.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los resultados serán tabulados en el programa Excel 2015 de Windows 10, el análisis estadístico de las dimensiones y las variables de caracterización, variables de interés.

Se hizo el empleo del T de Student para valorar las variables cuantitativas y el χ^2 para el análisis de las variables cualitativas y la estadística será descriptiva.

4.8.- Aspectos éticos de la investigación

Para la realización del presente trabajo de investigación se contó con el permiso correspondiente de la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo y con la aprobación del comité de ética e investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Es un estudio sin riesgo, porque respeta los principios de ética y no interviene, ni modifica ninguna variable.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1.- Descripción de resultados

En el presente trabajo los resultados de 292 encuestados se tabularon en el programa Excel 2015 de Windows 10 mediante el uso de gráficas y tablas para un mejor entendimiento, con lo cual se analizó las variables de caracterización y sus dimensiones, juntamente con las variables de interés.

Tabla 1. Características Sociodemográficas de la muestra, Condición del encuestado. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016. (n=292).

Condición del encuestado	n	%
Usuario	180	61,64
Acompañante	112	38,36
Total	292	100,00

Fuente: Elaboración propia n = 292

En la **Tabla 1.** Se observó que con relación a la Condición del Encuestado: Un 38,36% se le realizó al Acompañante del Usuario (112 personas) y un 61,64 % al propio Usuario (180).

Tabla 2. Características Sociodemográficas de la muestra, Grupo Etáreo. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Grupo Etáreo	n	%
18-25 años	26	9,00
26-35 años	32	11,00
36-45 años	91	31,00
46-55 años	65	22,00
55-65 años	44	15,00
> a 65 años	34	12,00
Total	292	100,00
Fuente: Elaboración propia		n = 292

En la **Tabla 2.** En Relación al Grupo Etáreo: Un 31.00% corresponde al grupo de 36 a 45 años (91 personas), el 22,00% corresponde al grupo de 46 a 55 años (65 personas), el 15,00% corresponde al grupo de 55 a 65 años (44 personas), el 12,00% corresponde al grupo de > O = A 65 años (34 personas), el 11,00% corresponde al grupo de 26 a 35 años (32 personas), el 9,00% corresponde al grupo de 18 a 25 años (26 personas).

Tabla 3. Características Sociodemográficas de la muestra, Género. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Género	n	%
Masculino	114	39,00
Femenino	178	61,00
Total	292	100,00
Fuente: Elaboración propia	n = 292	

En la **Tabla 3**, con relación al Género: Un 39,00% corresponde al Género Masculino (114 personas) y un 61,00 % al género Femenino (178 personas).

Tabla 4. Características Sociodemográficas de la muestra, Nivel de Estudios. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Nivel de Estudios	n	%
Analfabeto	59	20,00
Primaria	79	27,00
Secundaria	100	34,00
Superior técnica	35	12,00
Superior universitaria	19	7,00
Total	292	100,00
Fuente: Elaboración propia		n = 292

En la **Tabla 4**, con relación al Nivel de Estudios: un 20,00% corresponde a personas Analfabetas (59 personas), un 27,00% solo estudiaron Primaria Completa (79 personas), un 34,00% Secundaria Completa (100 personas), un 12,00% Superior Técnico (35 personas) y sólo un 7,00% cuenta con estudio Superior Universitario (19 personas).

Tabla 5. Características Sociodemográficas de la muestra, Tipo de Seguro. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Tipo de Seguro	n	%
SIS	194	66,00
SOAT	14	5,00
Ninguno	56	19,00
Otros	28	10,00
Total	292	100,00
Fuente: Elaboración propia		n= 292

En la **Tabla 5**, con relación al Tipo de Seguro: Un 66,00% corresponde a SIS (194 personas), un 5,00% a SOAT (14 personas), un 19,00% no cuenta con ningún Tipo de Seguro (56 personas) y un 10,00% cuenta con otros Tipos de Seguro (28 personas).

Tabla 6. Características Sociodemográficas de la muestra, Tipo de Usuario. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Tipo de Usuario	%
Nuevo	33,00
Continuador	67,00
Total	100,00
Fuente: Elaboración propia	
	n = 292

En la **Tabla 6**, en relación con el Tipo de Usuario: Un 67,00% corresponde a Usuarios Continuadores del Servicio de Salud que equivale a un total de personas 196 y un 33,00% corresponde a Usuarios Nuevos que equivale a 96 personas.

Tabla 7. Dimensión Fiabilidad. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Dimensión Fiabilidad	Satisfecho%	Insatisfecho%
Preg. N°01: ¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	42,60	57,40
Preg. N°02: ¿Se respetó la programación de las consultas médicas?	43,90	56,10
Preg. N°03: ¿Se respetó por la programación de las atenciones?	53,20	46,80
Preg. N°04: ¿Estuvo la Historia Clínica en el consultorio en el momento de la atención?	49,00	51,00
Preg. N°05: ¿Encontró disponibilidad y facilidad en la gestión de las citas?	45,10	54,90
Total Fiabilidad	46,80	53,20
Fuente: Elaboración Propia		n = 292

En la **Tabla 7**, la Dimensión Fiabilidad posee un 53,20% de insatisfacción global, y un 46,80% de satisfacción global. La pregunta con mayor grado de insatisfacción fue la pregunta N° 01 , con un grado de insatisfacción de 57,40% y un 42,60% de satisfacción; la pregunta con mayor grado de satisfacción fue la pregunta N° 03, con un grado de insatisfacción de 46,80% y un 53,20% de satisfacción; en la pregunta N° 02 , el grado de insatisfacción fue 56,10% y un 43,90% de satisfacción; en la pregunta N° 04, el grado de insatisfacción fue 51,00% y un 49,00% de satisfacción; y en la pregunta N° 05, el grado de insatisfacción fue 54,90% y un 45,10% de satisfacción.

Tabla 8. Dimensión Capacidad de Respuesta. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Dimensión Capacidad de Respuesta	Satisfecho%	Insatisfecho%
Preg. N°06: ¿La Atención fue rápida por parte de los módulos de salud?	37,20	62,80
Preg. N°07: ¿La Extracción de exámenes de laboratorio fueron rápidos?	52,60	47,40
Preg. N°08: ¿La Toma de procedimientos (ecografía, rayos x, etc.) fueron rápidos?	39,00	61,00
Preg. N°09: ¿Fue rápida la dispensación o venta de productos por parte de farmacia?	49,30	50,70
Total Capacidad de Respuesta	44,50	55,50
Fuente: Elaboración Propia		n = 292

En la **Tabla 8**, la Dimensión Capacidad de Respuesta posee un 55,50% de insatisfacción global, y un 44,50% de satisfacción global. La pregunta con mayor grado de insatisfacción fue la pregunta N° 06, con un grado de insatisfacción de 62,80% y un 37,20% de satisfacción; la pregunta con mayor grado de satisfacción fue la pregunta N° 07, con un grado de insatisfacción de 47,40% y un 52,60% de satisfacción; en la pregunta N° 08, el valor de insatisfacción fue 61,00% y un 39,00% de satisfacción; en la pregunta N° 09, el grado de insatisfacción fue 50,70% y un 49,30% de satisfacción.

Tabla 9. Dimensión Seguridad. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Dimensión Seguridad	Satisfecho%	Insatisfecho%
Preg. N°10: ¿Se respetó su privacidad del paciente en el consultorio?	96,40	3,60
Preg. N°11: ¿Se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta?	90,20	9,80
Preg. N°12: ¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	80,70	19,30
Preg. N°13: ¿Hubo Capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?	79,90	20,10
Total de Seguridad	86,80	13,20
Fuente: Elaboración Propia		n = 292

En la **Tabla 9**, la dimensión Seguridad posee un 13,20% de insatisfacción global, y un 86,80% de satisfacción global. La pregunta con mayor grado de Insatisfacción fue la pregunta N° 12, con un grado de insatisfacción de 19,30% y un 80,70% de satisfacción; la pregunta con mayor grado de satisfacción fue la pregunta N° 10; el grado de insatisfacción fue 3,60% y un 96,40% de satisfacción; en la pregunta N° 11, el grado de insatisfacción fue 9,80% y un 90,20% de satisfacción; y en la pregunta N° 13, el grado de insatisfacción fue 20,10% y un 79,90% de satisfacción.

Tabla 10. Dimensión Empatía. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Dimensión Empatía	Satisfecho%	Insatisfecho%
Preg. N° 14: ¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	62,10	37,90
Preg. N° 15: ¿Hubo Muestra de interés del médico, para remediar su enfermedad?	79,40	20,60
Preg. N° 16: ¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?	85,00	15,00
Preg. N° 17: ¿Usted entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	87,00	13,00
Preg. N° 18: ¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	88,10	11,90
Total Empatía	80,30	19,70
Fuente: Elaboración Propia		n = 292

En la **Tabla 10**, la Dimensión Empatía posee un 19,70% de insatisfacción global, y un 80,30% de satisfacción global. La pregunta con mayor grado de insatisfacción fue la pregunta N° 14, con un grado de insatisfacción de 37,90% y un 62,10% de satisfacción; la pregunta con mayor grado de satisfacción fue la pregunta N° 18, con un grado de insatisfacción de 11,90% y un 88,10% de satisfacción; en la pregunta N° 15, el grado de insatisfacción fue 20,60% y un 79,40% de satisfacción; en la pregunta N° 16, el grado de insatisfacción fue 15,00% y un 85,00% de satisfacción. En la pregunta N° 17, el grado de insatisfacción fue 13,00% y un 87,00% de satisfacción.

Tabla 11. Dimensión Aspectos Tangibles. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Dimensión Aspectos Tangibles	Satisfecho%	Insatisfecho%
Preg. N°19: ¿Los Carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	34,00	66,00
Preg. N°20: ¿Se contó con Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	44,30	55,70
Preg. N°21: ¿Se contó con Presencia de materiales y equipos para la atención médica?	39,80	60,20
Preg. N°22: ¿Hubo Comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios?	53,70	46,30
Total Aspectos Tangibles	43,00	57,00
Fuente: Elaboración Propia		n = 292

En la **Tabla 11**, la dimensión Aspectos Tangibles posee un 57,00% de insatisfacción global, y un 43,00% de satisfacción global. La pregunta con mayor grado de insatisfacción fue la pregunta N° 19, con un grado de insatisfacción de 66,00% y un 34,00% de satisfacción. La pregunta con mayor grado de Satisfacción fue la pregunta N° 22, con un valor de insatisfacción de 46,30% y un 53,70% de satisfacción; en la pregunta N° 20, el grado de insatisfacción fue 55,70% y un 44,30% de satisfacción; en la pregunta N° 21, el grado de insatisfacción fue 60,20% y un 39,80% de satisfacción.

Tabla 12. Evaluación de la Satisfacción del Usuario. Estudio de Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención, HNDAC, 2016.

Evaluación de la Satisfacción del Usuario	Satisfecho %	Insatisfecho %
Evaluación de los Usuarios externos	60,30	39,70
Total Aspectos Tangibles	43,00	57,00
Total de Empatía	80,30	19,70
Total de Seguridad	86,80	13,20
Total de Capacidad de Respuesta	44,50	55,50
Total Fiabilidad	46,80	53,20
Fuente: Elaboración propia		n= 292

En la **Tabla 12**, la evaluación de satisfacción del usuario externo posee un 39,70% de insatisfacción global, y un 60,30% de satisfacción global. El total de la dimensión Aspectos Tangibles posee un 57,00% de insatisfacción global, y un 43,00% de satisfacción global. El total de la dimensión Empatía posee un 19,70% de insatisfacción global, y un 80,30% de satisfacción global. El total de la dimensión Seguridad posee un 13,20% de insatisfacción global, y un 86,80% de satisfacción global. El total de la dimensión Capacidad de Respuesta posee un 55,50% de insatisfacción global, y un 44,50% de satisfacción global y, finalmente, el total de la dimensión Fiabilidad posee un 53,20% de insatisfacción global, y un 46,80% de satisfacción global.

5.2.- Contratación de hipótesis

No se realizó contratación de hipótesis por ser un estudio descriptivo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el estudio de investigación de la totalidad de los encuestados en el Servicio de Medicina, la satisfacción del total de encuestados se vio reflejada en un porcentaje del 60,30%, en contraparte a un 39,70% que presentó una Insatisfacción Global, del total de los encuestados la gran mayoría fueron del sexo femenino, cuya edad más frecuente fue de 36 a 45 años, con nivel secundaria completa y continuador en la atención médica.

Concerniente a las variables de las dimensiones de la calidad de atención. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor insatisfacción presentó con un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50% manteniéndose un equilibrio en el resto de las dimensiones con valores cercanos entre ellos. La empatía y seguridad fueron dimensiones que presentaron satisfacción en el cumplimiento de la programación, con el 80,30% y 86,80%.

La Capacidad de Respuesta evidenció un 55,50% de insatisfacción, dimensión de Fiabilidad, presentó un 53,20% de Insatisfacción, basado en la referencia que la atención médica fue personalizada y segura, las preguntas mantuvieron un grado de insatisfacción alto en relación a: La señalización adecuada, equipamiento y limpieza y comodidad de la infraestructura; coincidiendo de tal manera las conclusiones del estudio con los trabajos de investigación de **Manchón Paola – Montoya Yazmin (10)**; Hospital III ESSALUD, Chiclayo el 64,18% de los usuarios afirmaron que el nivel de calidad del servicio fue considerado como bajo, sólo el 30,80% lo califica como nivel

medio y el 5,64% restante lo puntuó de alta calidad, las dimensiones con resultados más favorables fueron Fiabilidad y Capacidad de Respuesta y la dimensión con peor calificación fue la de los Elementos Tangibles. **Niño Brenda – Perales José (11)** planteó que las personas de la consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo presentaron insatisfacción global de casi 90,00% con las dimensiones: confiabilidad 88,00%, dimensiones tangibles 81,50%, seguridad 47,60%, capacidad de respuesta 84,30% y empatía 80,50%; concluyendo que hay insatisfacción por parte de los usuarios de dicho nosocomio. **Valerio Juan (14)**; estudió que la atención ofrecida por la Clínica Ortega Huancayo fue deficiente siendo la confiabilidad y la seguridad las dimensiones que obtuvieron los resultados más bajos.

Razón distinta de sustentación de los resultados distintos a nuestros encuestados son **Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E (5)**; que concluyeron que la Insatisfacción en Hidalgo, México en su estudio logró un 28,63% y la Satisfacción del 71,37%. Los principales elementos contribuyentes al aumento del porcentaje de Insatisfacción fueron los excesivos tiempos de espera para recibir la atención médica, acompañado también de la falta de un buen examen clínico-físico y diagnóstico, se añan a esta inconformidad los tediosos y completos trámites para recibir la consulta ofrecida y el desinterés y el maltrato que presentó el personal encargado de brindar los servicios. **Ramírez-Sánchez T. y col. (6)** concluyó en un 18,80% de mala atención en salud pública de México contraria a un resultado de 81,20 % correspondiente a una buena calidad de atención. Dentro de los ítems fundamentales que favorecieron a una buena atención se encuentran el adecuado trato por parte del personal en un 23,20%, la

percepción de una evolución favorable en su salud con un 11,70%, opuestamente los tiempos de espera excesivamente duraderos en un 23,70 %, déficit en un buen examen físico y un certero diagnóstico en 11,70%, que son predictores de mala calidad. Finalmente, los usuarios que recibieron atención por parte del Seguro Social indicaron una mala calidad en 2.6 veces más en relación con la calidad vertida por los servicios del sector salud privado. **Rojas E. (7)** concluyó en un grado de Satisfacción alto con un 80,90%, la Insatisfacción Global 60,90% estuvo dada básicamente por la dimensión de Accesibilidad y Conveniencia en el hospital ESSALUD, Lambayeque. **Espinoza J, (8)** solamente obtuvo la Satisfacción del 12,00% de todo el grupo estudiado en el Centro de salud, Chiclayo.

La dimensión de seguridad fue la que apoyó rotundamente a la satisfacción de los encuestados con un 49,00% de aprobación, en contraparte la dimensión principal causante de la insatisfacción fue: Confiabilidad con un 84%. **Ninamango W. (9)** afirma que sus resultados plasmados expresan que la insatisfacción global en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza alcanzó un pico máximo de 83,90%, contribuyendo a este gran porcentaje de insatisfacción la dimensión Respuesta rápida (81,70%), dimensión de Confiabilidad con un 78,30%, Aspectos Tangibles en un 72,60%, y finalmente la Empatía y Seguridad con un 69,60% y 63,90% respectivamente. **Campos Rosario (13)**; de los 216 encuestados se determinó que el 75,40% de los pacientes catalogaron que el servicio de salud prestado en el Hospital Santa María del Socorro, Ica fue de calidad buena y que sus expectativas se cumplen en un 88,80%, determinando que el 82,40% (la media total) estaba satisfecha con la atención recibida.

CONCLUSIONES

- La Satisfacción Global del Usuario en el consultorio externo del Servicio de Medicina sobre la Calidad de atención, en el Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, de julio a noviembre del 2016: fue de un 60,30% frente a un Insatisfacción del 39,70%, en todo los encuestados.
- El nivel de satisfacción del usuario en el consultorio externo del servicio de medicina con relación al género, el mayor número de pacientes fue del sexo femenino 61,00%. En cuanto a las atenciones médicas del hospital en el servicio de medicina, el mayor grupo etario que realizaron la encuesta de expectativa y percepción se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años (31,00% de pacientes) frente al grupo de 18 a 25 años (9,00% de pacientes). El grado de instrucción que más se encontró fue el nivel Secundaria Completa con 34,00%, y nivel Superior Universitario solo escasos pacientes con el 7,00%, El mayor porcentaje que se encontró fueron usuarios continuadores con el 67,00% y nuevos el 33,00% en la atención médica.
- Alusivo a las variables de las dimensiones de la calidad de atención. La empatía y Seguridad son dimensiones que presentaron satisfacción en el Cumplimiento de la programación, con el 80,30% y 86,80% respectivamente. La dimensión de Aspectos Tangibles fue la que mayor insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%

manteniéndose un equilibrio en el resto de las dimensiones con valores cercanos entre ellos.

- El grado de expectativas fue mayor que la percepción. La percepción en el servicio de medicina presentó deficiencias en la ejecución del servicio ofrecido en Aspectos Tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad. Insatisfacción en la competencia, credibilidad, comunicación y confianza del servicio de salud prestado fueron también fieles contribuyentes.
- Finalmente, los factores relacionados a la satisfacción global en la prestación de salud en el servicio de medicina, del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Huancayo dependieron básicamente de 02 dimensiones: la dimensión Seguridad en un 86,80% de satisfacción y la dimensión Empatía en un 80,30%.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades inmediatas realicen sugerencias al personal de salud del servicio de medicina en relación a la orientación, con información consistente y clara sobre los trámites y/o procedimientos para la atención efectiva en consulta externa.
2. El médico asignado a la atención de la salud continúe de manera sostenible el examen físico completo, minucioso y brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud; inspirando confianza, amabilidad y respeto.
3. La importancia de implementar la gestión de la calidad y planificación estratégica en los hospitales para la organización, ejecución y seguimiento de los indicadores de satisfacción de los usuarios en las atenciones de salud.
4. Los futuros trabajos de investigación se desarrollen en el campo de salud, lo cual fortalecería el enfoque y herramientas necesarias para conocimiento y ejecución de planes de mejora de la eficacia de la atención del usuario, independientemente del sistema salud al que pertenezca, con la finalidad de lograr el bienestar de la salud pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gilmore C. y Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Manuales Operativos PALTEX Vol. III, N° 09. Washington. 1996. p.2. 4.
2. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006. p.9.
3. Varo J. Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.1994
4. Lolas F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Lolas F, editor. Ética e innovación tecnológica. 1era edición. Santiago de Chile: Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética; 2006. p.209-15.
5. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238. [acceso 03 de julio de 2016];
Disponible

en:http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892003000300005

6. Ramírez-Sánchez T., Nájera-Aguilar P. y Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998; 40 (1). [acceso 05 de julio de 2016]; Disponible en:<http://bvs.insp.mx/articulos/2/3/01122001.htm>
7. Rojas E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque, 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud). UPCH. Lima. 2004
8. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004.
9. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo

Loayza en enero del 2014 Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis PERÚ, [acceso 06 de julio de 2016]; Disponible en:<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>

10. Monchón P, Montoya Y, Nivel de Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia, Hospital III, ESSALUD, Tesis de Bachiller, Chiclayo, Perú, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2014. [acceso 08 de julio de 2016]; Disponible en:http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
11. Niño B, Tito J, Calidad de Servicio en la Consulta Externa de un Hospital de la región Lambayeque, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo, Perú, 2010. [acceso 08 de julio de 2016]; Disponible en:<http://www.cmhnaaa.org.pe/pdf/v5-n1-2012/v5-n1-ene-mar-2012-full.pdf>
12. Casalino-Carpio. *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. RevSocPeruMed Interna 2008; vol 21 (4). Lima.Perú.2008. [acceso 03 de julio de 2016]; Disponible en:<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>

13. Campos R, Calidad de Servicio Percibido según Modelo SERVQUAL del Hospital Santa María del Socorro y su relación con la Satisfacción de los pacientes, Hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú, 2008. [acceso 03 de julio de 2016]; Disponible en:<http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/4>
14. Valerio J, La Calidad del Servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú 2008. [acceso 10 de agosto de 2016]; Disponible en:<https://es.scribd.com/doc/255515879/Tesis-Upla-Posgrado-La-Calidad-de-Servicio-en-La-Clinica-Ortega>
15. Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Que podemos aprender de los gurúes de la calidad?. Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. P: 17-33.
16. Deming WE. Qualidade: A revolução da Administração. Rio de Janeiro. Editora Marques Saraiva S.A. 1990. P: 124-135.
17. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. MilbankMemFund Q. 1966; 44:166-203.

18. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988; 260:1743-1748.
19. Stepke F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Stepke, F Lolas, editor. Ética e innovación tecnológica. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética. 1ra Edición Universidad de Chile; Santiago de Chile 2006: 209-15.
20. Howard, J.A y Sheth, J.N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*, John Willey and Sons, Nueva York.
21. Swan, J.E.; Trawick, I.F. y Carroll, M.G. (1982). “*Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study.*”, en Hunt y Day (eds.),
22. New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining, Bloomington, Indiana University, pgs. 15-22.
23. Anderson, R.E. (1973). “Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 10, pgs. 38-44.
24. Westbrook, R.A. (1981). “Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets”, *Journal of Retailing*, Vol. 57, nº 3, junio, pgs. 68-85.

25. MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas Lima - Perú, Agosto del 2002. [acceso 12 de agosto de 2016]; Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
26. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J publichealthmed.* 1992; 14(3): 236- 349.
27. Donabedian, A. (1999). La calidad de la atención médica. México, Diciembre 1999:32. [acceso 12 de julio de 2016]; Disponible en: <http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencionmedica.html>
28. Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. AECA, Madrid. 2001. [acceso 14 de agosto de 2016]; Disponible en: <http://aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>
29. Cleary, P. and Edgman-Levitan, S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. *Journal of the American Medical Association* 278(19):

1608-1612. Nov. 19, 1997. [acceso 10 de julio de 2016]; Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9370508>

30. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Mex* 1998; 40: 3-12. [acceso 25 de agosto de 2016]; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/106/10640102.pdf>
31. Asubonteg P, Mc Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J ServMarket* 1996;10:62-81. [acceso 25 de agosto de 2016]; Disponible en: http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pdf
32. Emilio Cabello. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *RevMedHered.* 2012; 23(2):88-95. Lima. Perú. 2012. [acceso 18 de julio de 2016]; Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/100>
33. Eco U. *Cómo se hace una tesis: Técnicas y procedimientos d estudio, investigación y escritura.* 4ta ed. Barcelona: Gedisa; 2007.

ANEXOS

● Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	MEDICIÓN
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Capacidad del paciente de valorar la atención brindada.	FIABILIDAD: Ejecución del servicio de una manera eficaz y segura	Habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes.	"Escala de Likert" (Puntuación del 1 al 7).	ORDINAL
			Que se respete la programación de las consultas médicas		
			Respeto por la programación de las atenciones		
			La presencia de la Historia Clínica en el consultorio en el momento de la atención		
			Disponibilidad y facilidad en la gestión de las citas		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA: Habilidad para generar la atención en el tiempo programado	Atención rápida por parte de los módulos de salud.		
			Extracción rápida de exámenes de laboratorio		
			Toma de procedimientos rápidos (ecografía, rayos x, etc.)		
			Dispensación o venta rápida de productos por parte de farmacia		
		SEGURIDAD: Destreza del personal humano para general confianza.	Respeto por la privacidad del paciente en el consultorio		
			Realización de un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta.		
			Que se le Brinde el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad.		

			Capacidad del médico de transmitir y generar seguridad.		
		EMPATÍA: Capacidad de identificarse con el Usuario	Que el paciente sea tratado respetuosamente y amablemente.		
			Muestra de interés del médico, para remediar su enfermedad		
			Que el paciente pueda entender la información respecto a su enfermedad.		
			Que el paciente pueda entender la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.		
			Que el paciente pueda entender la información brindada sobre los procedimientos a realizar.		
		COMPONENTES TANGIBLES: Estructura física de las instalaciones, equipos e inmobiliarios	Carteles, afiches y materiales de orientación adecuados.		
			Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares		
			Presencia de materiales y equipos para la atención médica		
			Comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios		

VARIABLES DE INTERÉS

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO	INDICADOR	CRITERIO DE MEDICION	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Tiempo transcurrido en años, desde el nacimiento hasta la actualidad	Cualitativa	Adulto Adulto mayor	Años	Ordinal
Sexo	Característica Genotípica de cada usuario	Cualitativa	Femenino Masculino	Hombre Mujer	Nominal
Nivel de Instrucción	Grado de Educación de los encuestados	Cualitativa	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Años de educación	Ordinal
Tipo de Seguro	Pertenencia a un determinado Sistema de Salud	Cualitativa	Seguro Integral de Salud SOAT Otros	Clase de seguro	Nominal
Tipo de usuario	Uso nuevo o permanente del Servicio de Salud	Cualitativa	Nuevo Continuador	Clase de usuario	Nominal

	N° ENCUESTA: _____	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA SOBRECALIDAD DE ATENCIÓN		
Fecha:	Hora inicio:	Hora de final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en la Consulta Externa de medicina interna del Hospital. Sus respuestas son totalmente \ confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado:	Usuario(a)	1
	Acompañante	2
Edad (años):	_____	
Género	<i>Masculino</i>	1
	Femenino	2
Nivel de estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende:	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otros	4
Tipo de usuario:	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVAS									
Las EXPECTATIVAS serán calificadas de acuerdo a como ESPERA RECIBIR la atención en los consultorios externos. Utilice la escala del 1 al 7. Considerando 1 la más baja puntuación y 7 la más alta puntuación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes.							
02	E	Respeto por la programación de las consultas médicas							
03	E	Respeto por la programación de las atenciones							
04	E	La presencia de la Historia Clínica en el consultorio en el momento de la atención							
05	E	Disponibilidad y facilidad en la gestión de las citas							
06	E	Atención rápida por parte de los módulos de salud.							
07	E	Extracción rápida de exámenes de laboratorio							
08	E	Toma de procedimientos rápidos (ecografía, rayos x, etc.)							
09	E	Dispensación o venta rápida de productos por parte de farmacia							
10	E	Respeto por la privacidad del paciente en el consultorio							
11	E	Realización de un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta.							
12	E	Que se le Brinde el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad.							
13	E	Capacidad del médico de transmitir y generar seguridad.							
14	E	Que el paciente sea tratado respetuosamente y amablemente.							
15	E	Muestra de interés del médico, para remediar su enfermedad							
16	E	Que usted pueda entender la información respecto a su enfermedad.							
17	E	Que usted pueda entender la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.							
18	E	Que usted pueda entender la información brindada sobre los procedimientos a realizar.							
19	E	Carteles, afiches y materiales de orientación adecuados.							
20	E	Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares							
21	E	Presencia de materiales y equipos para la atención médica							
22	E	Comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios							

PERCEPCIONES									
Las PERCEPCIONES serán calificadas de acuerdo a como HA RECIBIDO la atención en los consultorios externos. Utilice la escala del 1 al 7. Considerando 1 la más baja puntuación y 7 la más alta puntuación									
N°	PREGUNTAS		1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?							
02	P	¿Se respetó la programación de las consultas médicas?							
03	P	¿Se respetó por la programación de las atenciones?							
04	P	¿Estuvo la Historia Clínica en el consultorio en el momento de la atención?							
05	P	¿Encontró disponibilidad y facilidad en la gestión de las citas?							
06	P	¿La Atención fue rápida por parte de los módulos de salud?							
07	P	¿La Extracción de exámenes de laboratorio fueron rápidos?							
08	P	¿La Toma de procedimientos (ecografía, rayos x, etc.) fueron rápidos?							
09	P	¿Fue rápida la dispensación o venta de productos por parte de farmacia?							
10	P	¿Se respetó su privacidad del paciente en el consultorio?							
11	P	¿Se le realizo un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta?							
12	P	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?							
13	P	¿Hubo Capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?							
14	P	¿Fue tratado respetuosa y amablemente?							
15	P	¿Hubo Muestra de interés del médico, para remediar su enfermedad?							
16	P	¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?							
17	P	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?							
18	P	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?							
19	P	¿Los Carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?							
20	P	¿Se contó con Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares?							
21	P	¿Se contó con Presencia de materiales y equipos para la atención médica?							
22	P	¿Hubo Comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios?							

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo el **Dr. JORGE LUIS GUADALUPE TORRES** en mi condición de Coordinador de la Unidad de Docencia e investigación del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, que habiendo revisado y teniendo conocimiento del proyecto de plan de tesis denominado “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION**”.

Presentado por el alumno: **RICHARD JEREMY FEBRES RAMOS**, identificado con DNI N°: 71560230, domiciliado en Psj. Alejandro O´ Deustua N° 138 la Florida-El Tambo, de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Peruana los Andes, doy el permiso y autorización correspondiente para la **Realización de las encuestas “SERVQUAL” en el Consultorio Externo del Servicio de Medicina Interna** y todas las facilidades correspondientes para la culminación de dicho proyecto.

- **Confiabilidad valida del instrumento**

En un estudio realizado en el Hospital Cayetano Heredia se validó la encuesta SERVQUAL encontrándose que al análisis mediante el índice Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) obtuvo un valor adecuado entre 0,5 a 1.0 y un valor “p” significativo ($p < 0,05$) para la prueba de Bartlett. El intervalo de confianza (IC) fue del 95,00 % con un error muestral del 5,00 %.

El coeficiente alfa de Cronbach presento un valor de 0,98 interpretándose, así como de buena confiabilidad. (32)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Intervalo de Confianza
0,98	95 %

- **La data de procesamiento de datos**

Los resultados fueron tabulados en el programa Excel 2015 mediante tablas y gráficos porcentuales para su mejor comprensión, el análisis estadístico de las dimensiones y las variables de caracterización, variables de interés se realizaron en el programa Excel 2015 de Windows 10.

- **Consentimiento informado**

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDICINA
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INFORMACIÓN DEL INVESTIGADOR

Richard Jeremy Febres Ramos
Investigador principal
Universidad Peruana Los Andes
richardfr.94@gmail.com
990009956

INFORMACIÓN DEL ASESOR

(Nombre del Asesor)
Asesor
Universidad Peruana Los Andes
(N° de celular)

En el siguiente estudio previa explicación verbal de las encuestas a los pacientes y acompañantes, la participación será únicamente voluntaria, en caso se decida abandonar o dejar incompleta las encuestas, no será penalizado, ni perderá ningún beneficio.

En este estudio se garantizará la confidencialidad de los datos recolectados al no divulgarse nombres de pacientes o acompañantes ni de cualquier dato o información que pueda permitir la identificación del mismo. Los datos serán solo utilizados para el

propósito del estudio. Al firmar este documento significa que toda información brindada sobre la investigación (objetivos, duración, muestra, método, procesamiento de datos, autonomía y confidencialidad) han sido descritos y explicados detalladamente por lo cual está de acuerdo.

Información del estudio

Propósito: En la presente investigación se realiza un Estudio, Observacional, Descriptivo, Correlacional, Transversal. El objetivo del estudio es Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, el procedimiento consiste en la aplicación de la Encuesta Servqual, antes y después de la atención en los consultorios externos de medicina interna. El procesamiento y análisis de datos los resultados serán tabulados en el programa Excel 2015, el análisis estadístico de las dimensiones y las variables dependientes e independientes se realizarán en el programa Excel 2015 de Windows 10. Se hará el empleo del T de Student para valorar las variables cuantitativas y el Chi² para el análisis de las variables cualitativas y la estadística será descriptiva. Con respecto a la utilización de la información brindada en las encuestas y la utilización de datos serán con códigos y de manera anónima en la base de datos. **He leído la información brindada o me ha sido leída por tal razón AUTORIZO la participación voluntaria en esta investigación mediante mi firma y nombre completo.**

Nombre del Participante

Firma del Participante

DNI del Participante:

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha y Hora